



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

ESTRUCTURACIÓN DEL DEPARTAMENTO

DE RECURSOS HUMANOS EN EL HOSTAL DE JACKIE

ELIANA YIRET MARIN ORTEGA

TUTORA: NELSY CARDOZO

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

INFORME PRÁCTICAS PROFESIONALES

SANTA MARTA D.T.C.H.

2020



## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. INTRODUCCIÓN.....**
- 2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....**
  - 2.1. Aspectos legales, económicos y organizacionales: .....
    - 2.1.1. Nombre
    - 2.1.2. Razón Social
    - 2.1.3. Nit
    - 2.1.4. Cultura
    - 2.1.5. Políticas
    - 2.1.6. Direccionamiento
    - 2.1.7. Organigrama
    - 2.1.8. Número de trabajadores, número de habitaciones y complementos.
  - 2.2. Filosofía institucional
    - 2.2.1. Misión
    - 2.2.2. Visión
    - 2.2.3. Políticas
    - 2.2.4. Valores éticos
- 3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO**
  - 3.1. Descripción del área de trabajo
  - 3.2. Descripción de las actividades asignadas
- 4. PROPUESTA**
  - 4.1. Nombre de la propuesta
  - 4.2. Diagnóstico
  - 4.3. Planteamiento del problema
  - 4.4. Justificación
  - 4.5. Objetivo general
  - 4.6. Objetivos específicos
  - 4.7. Referentes teóricos
  - 4.8. Plan de acción
  - 4.9. Resultados
- 5. AUTOEVALUACIÓN**
- 6. CONCLUSIONES**

7. **RECOMENDACIONES**
8. **REFERENCIAS**
9. **ANEXOS**

## 1. INTRODUCCIÓN

El hostel de Jackie es un pequeño lugar de carácter y ambiente familiar que ofrece el servicio de alojamiento con la opción de habitaciones compartidas, privadas y otros servicios básicos tales como lockers, internet, acceso a áreas comunes, desayuno incluido y toallas, el lugar ideal para viajeros que buscan economía y conocer personas, cuenta con una capacidad de sesenta personas y catorce habitaciones [ncl] que logra cumplir las expectativas de los huéspedes y satisfacer sus necesidades.

El desarrollo de las prácticas profesionales como opción de grado para obtener el título de tecnólogo en gestión hotelera y turística de la Universidad del Magdalena, me ha dado la oportunidad de analizar y describir varios aspectos del hostel como su historia, la aplicación de sus políticas, conocer su organigrama y asimilar su filosofía institucional durante este periodo de seis meses del que haré un recuento de las actividades realizadas en el periodo de aprendizaje mencionando además todo el trabajo realizado, la descripción física del lugar entre otros aspectos.

Este trabajo está comprendido con base a una revisión realizada de manera minuciosa los cuales fueron realizados en el hostel de Jackie en el cual se desarrollaron las prácticas académicas en busca de conocer aspectos a mejorar y a su vez identificar puntos fuertes de la empresa.

Después de mencionar los anteriores aspectos daré a conocer la propuesta que he realizado en el hostel como practicante, que se da a partir del desconocimiento y errores de función en el manual empresarial por parte del equipo de trabajo. la propuesta lleva el título de

**"Estructuración del departamento de recursos humanos"**, en busca del fortalecimiento del departamento que se ha denotado inexistente [ne1] o poco promovido, también se busca lograr que el personal conozcan un poco del reglamento interno y las funciones correspondientes a su actividad laboral., el plan de mejora de éste departamento es necesario para propiciar un buen ambiente laboral, una excelente organización, mejor selección del personal que ingresa a la empresa y mantener la motivación de los empleados y que el trabajo de todo el equipo no se vea afectado.

En este informe podrá observarse la propuesta planteada para la mejora y un mejor funcionamiento del hostel mediante la buena descripción del cargo y perfil de trabajo sugiriendo un nuevo formato de los requisitos necesarios, también con formularios que ayuden al funcionamiento administrativo y programas de bienestar para el equipo de trabajo y crear un clima laboral.

el hostel de Jackie durante mi estancia paso por un proceso de cambios y uno de ellos fue su nombre comercial al de yulucky hostel, algunos procedimientos y responsabilidades adicionales a las que ya se encontraban y por ello se hace justo y necesario la actualización o reestructuración del departamento.

Notando las falencias del hostel llegué a cuestionarme, ¿Qué estoy haciendo? ¿Qué puedo aportar para el hostel y que muchas más personas puedan disfrutar de él? Es así, como nace ésta propuesta, Al tiempo se establecen como objetivos específicos elaborar estrategias para el mejoramiento de visión, políticas, procesos y procedimientos del hostel, Mejorar el proceso de contratación del personal y la determinación de los cargos y perfiles laborales.

Por último, podrán observar los resultados obtenidos en el hostel durante mi práctica, lo cual hace que mi esperanza en la aplicación de estas medidas presentadas a continuación, crezca.

## **2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **2.2. Aspectos legales, económicos y organizacionales**

**2.2.1. Nombre:** Hostel de Jackie ( YULUCKY HOSTEL)

**2.2.2. Razón social:** Jacqueline Gómez Suárez

**2.2.3. NIT:** 1082866546-5

**2.2.4. Cultura:** Su cultura organizacional está orientada a los resultados, su objetivo es la eficacia y la optimización de los procesos laborales; además, prioriza las metas a corto plazo y fomenta el ahorro de recursos.

#### **2.2.5. Políticas:**

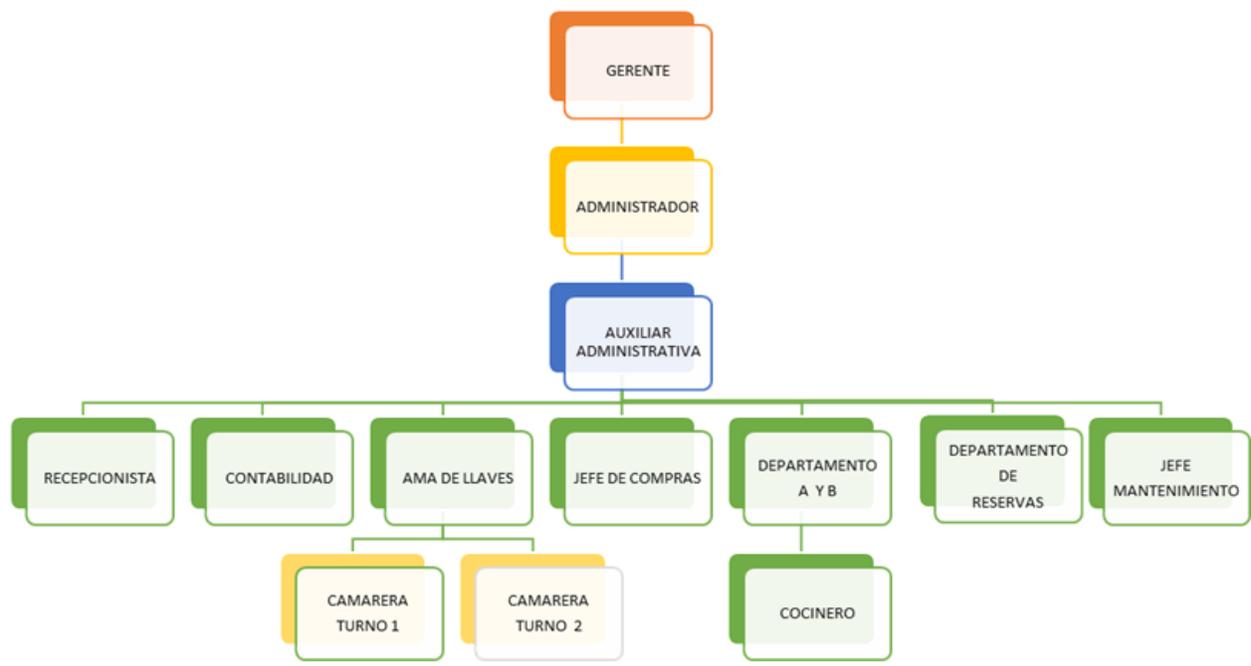
- No se permite el acceso a mascotas en el hostel.
- El acceso de bebidas alcohólicas no está permitido.
- Prohibido el consumo de sustancias alucinógenas.
- Prohibido fumar en las habitaciones, cocina, piscina y lobby.
- No se aceptan personas sin identificación.
- Los menores de edad deben estar acompañados por sus padres y debida documentación que lo compruebe.

- Realizar pago al registrarse en el hostel.
- Prohibido ingresar en las habitaciones a personas que no se estén alojados en el hostel.

**2.2.6. Direccionamiento:** el hostel está direccionado a la parte operativa dirigido y supervisado por el gerente y propietario asignando el mismo las tareas y apoyándose con el trabajo en equipo

**2.2.7. Organigrama:**





**2.2.8. Número de trabajadores, número de habitaciones y complementos:** El equipo de trabajo de *El hostel de Jackie* está conformado por seis empleados que se encuentran en nómina, dos practicantes El hostel cuenta con capacidad de alojamiento para sesenta personas y con catorce habitaciones dentro de las cuales, dos son con los principios de la conservación acomodación múltiple (seis personas y cuatro personas, respectivamente). Cuenta con una piscina, una cocina compartida para los huéspedes, zona de ejercicios, un balcón, y una terraza-bar restaurante.

### **2.2.9. Filosofía institucional**

El Hostel Jackie y/o Yulucky Hostel está comprometido con los valores y prácticas de la sostenibilidad que permitirá seguir mejorando para cumplir con las expectativas de los huéspedes y poder satisfacer sus necesidades, sin perjudicar nuestro entorno. Por eso se basa en el desarrollo de actividades que promuevan los principios de la conservación, el cuidado ambiental, generando concientización en el uso sostenible de los recursos naturales y la biodiversidad de la región.

Así mismo resaltando la importancia de nuestra riqueza cultural y social, respetando las costumbres propias de nuestros pueblos indígenas y haciendo una promoción responsable de la oferta turística dentro de la promulgación de nuestro total rechazo a la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), cualquier método de explotación laboral infantil y las diferentes formas de discriminación.

### **2.2.10. Misión**

Crear un perfecto ambiente combinando los factores como comodidad, servicio e intercambio cultural y social para nuestros viajeros logrando una excelente hospitalidad y una experiencia inolvidable dentro de su viaje, además de hacerlos sentir como en su propio hogar.

### **2.2.11. Visión**

Yulucky hostel para el año 2023 espera ser reconocido en el sector turístico como uno de los mejores hostales a nivel nacional y lograr llegar aún más al mercado internacional, obteniendo las mejores calificaciones y reconocimiento a través de los canales de reservas y las redes sociales, operando bajo el mejor estándar de calidad para mantener la rentabilidad y estabilidad de nuestro hostal.

### **2.2.12. Valores éticos**

- 2.2.12.1.** Calidad y calidez:
- 2.2.12.2.** Responsabilidad y honestidad
- 2.2.12.3.** Cuidado del medio ambiente
- 2.2.12.4.** Perseverancia

### **3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO**

En mi calidad de practicante me correspondió ejercer en el área de recepción y reservas bajo la supervisión directa de Jackeline Gómez Gerente y, quien figura como mi jefe inmediata en el hostel de Jackie o en su ausencia, la señorita Omalys King auxiliar administrativa.

Cumpliendo con las funciones asignadas de observar y verificar el funcionamiento de áreas comunes del hostel, realización de reservas, cotizaciones, facturación y pagos a proveedores y empleados, atención telefónica, revisión de correos electrónicos y canales de reserva como Booking, hostelworld, realización de formatos para el aseo, listado para los desayunos, realización de reporte migratorio en la página Sistema de Información para el Reporte de Extranjeros en Colombia "SIRE "; pesar y recibir ropa para lavandería, realización de check- in, check- out, elaboración de inventario de productos a la venta en recepción, , entrega de reporte de turno al finalizar ; abrir , cerrar y aplicar producto (cloro) a la piscina.

#### **3.1.DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO**

El área donde realicé mis prácticas profesionales durante la mayor parte del tiempo fue en en área de recepción, la cual está ubicada en la entrada del hostel, cuenta con los equipos y muebles adecuados, como el mostrador desde donde se atienden los huéspedes, un computador de mesa, un portátil auxiliar, impresora, caja fuerte donde se guardan objetos de valor, gaveta de archivos, datáfono, un teléfono fijo y dos celulares corporativos, también cuenta con una nevera

panorámica donde se expenden bebidas refrescantes y alcohólicas , dispensador de agua y una vitrina de productos de aseo personal un escritorio donde se le brinda la información de los lugares turísticos y tours de la ciudad de Santa Marta.

Dentro del área de recepción se encuentra información relacionadas con el hostel como:

Las actividades que se pueden realizar durante la semana, servicios que ofrece el hostel, precios de transporte y tours que se ofrecen con las agencias de viajes aliadas. Dicho anuncio se encuentra en puntos estratégicos en el área de recepción y lobby hechos a mano con una decoración artística alusivos a la ciudad de Santa Marta incluso se encuentra pintado un pequeño mapa de las calles del centro histórico

### **3.2.DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS**

Durante la permanencia en calidad de estudiante de práctica profesional me fueron asignadas paulatinamente las actividades tales como: la realización de check -in donde se registran y realiza ingreso de los huéspedes en sistema Lobby PMS (*Property Management System*) esta función era realizada en el turno de doce del medio día a seis de la tarde y esporádicamente en el turno nocturno o matutino, explicando los servicios de la empresa y darle al cliente una cálida bienvenida, otra de las funciones a realizar es el check out, donde se realizaba entrega de la habitación, cobros pendientes y respectiva retroalimentación con los huéspedes y su estancia en el hostel, esta función se llevaba a cabo en el turno de seis de la tarde a doce de la noche,<sup>[nc4]</sup> las facturaciones se podían realizar en los turnos que se presentara, realización de reservas por

llamadas telefónicas o Las que fueran solicitadas por personas que se acercan espontáneamente a hacerlas; elaboración de cotizaciones para grupos de veinte y cuarenta personas , recibir y realizar llamadas de los teléfonos corporativos, brindar información turística a los huéspedes que lo soliciten, responder correos electrónicos, manejo de plataformas de reservas como Bookings y hostelword, realizando un control de inventario de los productos que se encuentran en recepción, la realización de reportes migratorios, realización de formato para el listado de desayunos, formato de las habitaciones que necesitan limpieza, arqueo de caja haciendo la respectiva apertura y cierre con un reporte al finalizar de cada turno que es enviado al buzón de gerencia.

#### **4. PROPUESTA**

En los hostales la excelencia se da por la capacidad de crecer y mejorar continuamente en todos y cada uno de los procesos que se realizan en la actividad diaria la mejora se refleja cuando una empresa aprende de sí misma y de otras, es decir, cuando realizan un tipo de plan a futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante y el conjunto de fortalezas y debilidades que la pueden determinar.

Por consiguiente el plan o propuesta de mejora va encaminado a las funciones especializada de cada empleado desde establecer los cargos, descripción de su perfil, la selección y contratación del personal, los programas de bienestar que se realizarán en pro al desempeño del empleado y cómo se evaluará dicho desempeño.

La propuesta que le presento a el hostel es lo siguiente el reestructuramiento de descripción de cargos y perfil teniendo en cuenta otros aspectos, representado mediante el siguiente formato

	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y DE PERFILES</b>	
<b>PUESTO:</b>		
<b>DEPARTAMENTO</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>REPORTA A</b>		
<b>PRESIDENTE</b>		
<b>PERFIL DEL CARGO</b>		

<b>EDAD</b>	<b>SEXO</b>	<b>ESTADO CIVIL</b>
<b>FORMACIÓN</b>		
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>CARGO PREVIO:</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>CONOCIMIENTOS</b>		
<b>CAPACIDAD Y HABILIDADES</b>		

## **FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO**

## **RIESGO DEL CARGO**

continuyendo con los puntos de la propuesta se encuentra los procesos para la selección, contratación y desvinculación del personal en el que sugiero que se tengan en cuenta requerimientos del personal, cada vez que se defina la necesidad de un nuevo empleo es

necesario la realización de un estudio técnico que defina las necesidades del personal y la estructura organizacional, dicho esto el proceso a realizar deberá ser el siguiente:

- ❖ **Selección del personal :** Se recibirán las hojas de vida y se puede optar por publicar la necesidad de personal en la página Web de la empresa y en otros medios de comunicación, también se analizará que las personas postuladas cumplan con las competencias requeridas para el cargo, se convocan para entrevista y el Gerente selecciona al candidato para ocupar el empleo.
- ❖ **Documentos para la contratación:** Se realizará entrega al candidato seleccionado un documento con los requisitos para la contratación, para poner en su conocimiento las políticas que tiene la empresa para su ingreso.
- ❖ **Verificación de documentación:** Se verificará la totalidad y congruencia de la documentación y registro de la presentación de la misma marcándolo con una equis “X” en el documento de requisitos personales vinculándolo y archivando en la historia Laboral.
- ❖ **Contratación:** elaborar el contrato de trabajo o la resolución de nombramiento y el acta de posesión y es firmada por el empleador y empleado.
- ❖ **Verificación afiliaciones:** Consultar la Afiliación a la Seguridad Social, EPS, Pensión y ARL ,fosyga consulta la vigencia en la EPS, verificación de pase judicial y certificado de la procuraduría.
- ❖ **Afiliación a EPS, Fondo de pensiones, Caja de compensación y Administradora de Riesgos laborales:** deberán diligenciar los formatos físicos para las EPS que así lo requieran y se enviaran para la afiliación con copia de la cédula de ciudadanía, cuando se

pueda enviar por correo electrónico al contacto de la EPS con los datos generales de la empresa y del empleado y copia de la cédula, la afiliación es efectiva con soporte de ingreso el cual se archiva en la historia laboral.

**Fondo de pensiones (AFP):** El empleado elige el fondo de pensiones y se solicita al fondo de pensiones un asesor para la respectiva afiliación. Si tiene fondo de pensión: Se consulta en la página, se imprime y se continúa cotizando a ese fondo.

**Caja de compensación familiar:** Se diligencia formato de afiliación, si el trabajador tiene beneficiarios debe allegar copia documentos (cónyuge: copia de la cédula, acta de matrimonio declaración extra juicio. Madre: copia del registro civil del trabajador y de la madre y copia de la cédula de ciudadanía. Hijos: copia del registro civil o copia de tarjeta de identidad, para hijos mayores de 8 años certificado de estudio, el trabajador debe diligenciar el formato de declaración juramentada para autorizar el punto de retiro de subsidios)

**Administradora de riesgos laborales ARL:** Esta afiliación debe realizarse un día antes de inicio del contrato sin excepción. en el link con aseguradora que trabaje, con el usuario y la clave respectiva se diligencian los datos requeridos para la afiliación, se imprime el registro y se anexa copia a la Historia laboral. De todas las afiliaciones debe existir original o copia en la historia laboral.

- ❖ **Elaborar carta de bienvenida y entrega de documentos:** elaborar una carta de bienvenida que deberá ser entregada con copia de contrato, funciones del cargo y del reglamento interno del trabajo anexando copias al historial laboral.

- ❖ **programar inducción:** realizar presentación de inducción de la empresa, se entrega copia al candidato y se deja registro en el formato procedimientos y se anexa a la historia laboral.
- ❖ **Generar historia laboral:** realizar archivos en forma cronológica los documentos que harán parte de la historia laboral, llevando control en el formato de historia laboral, este formato debe ser actualizado cada que se ingresa un documento nuevo a la carpeta.
- ❖ **Cobro de incapacidades:** se deberá verificar respectivamente si la incapacidad es por enfermedad general o por accidente laboral, por enfermedad general se diligencie el formato de cobro o se elabora oficio de cobro y se envía a la respectiva EPS, anexando número de cuenta bancaria de la empresa, fotocopia cédula de ciudadanía, fotocopia de certificado de cámara de comercio, incapacidad e historia clínica, cuando es por accidente laboral se elabora oficio relacionando los trabajadores y se anexan los mismos documentos. Estos cobros se relacionan en el formato control de cobro de incapacidades en el que se registra la fecha de cobro y la fecha de pago por la entidad respectiva.
- ❖ **Formulario de justificación de ausencia del puesto de trabajo y control de vacaciones :** cada vez que alguien decida ausentarse de su puesto de trabajo deberá realizar un formato dando una justificación válida y ser anexado debidamente al historial de trabajo igualmente en el formulario de vacaciones donde se especificarán las fechas exactas.



EL HOSTAL DE  
JACKIE

## FORMULARIO DE JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIA

Nombre \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Ausencia día(s): \_\_\_\_\_

Desde: \_\_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_\_

Explicación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Es por eso que informare a: \_\_\_\_\_ debiendo compensar si es el caso de:

Permiso

Vacaciones

Autorizo a que verifique la explicación que consta en la presente justificación de ausencia

\_\_\_\_\_  
FECHA

\_\_\_\_\_  
FIRMA



El HOSTAL DE  
JACKIE

## FORMULARIO DE CONTROL DE VACACIONES

Según nuestros registros al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_ tiene a su favor

\_\_\_\_\_ días de vacaciones.

AutORIZAMOS a \_\_\_\_\_ para que haga uso de \_\_\_\_\_ días de vacaciones a partir de \_\_\_\_\_ hasta \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FECHA

\_\_\_\_\_  
FIRMA

A partir del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_ hare uso de \_\_\_\_\_ días de vacaciones, que según los registros de personal tengo mi favor.

Motivo por el cual solicito muy comedidamente me sean aprobados.

\_\_\_\_\_  
FECHA

\_\_\_\_\_  
FIRMA

### ❖ SOLICITUD DE ANTICIPO PARA PAGOS

para tener un control en gerencia y contabilidad al realizar los pagos debe ser estrictamente necesario pasar una solicitud con la cantidad que desea con anticipación con el nombre y documentos del empleado solicitante.

 <p>EL HOSTAL DE JACKIE</p>	<p>SOLICITUD DE ANTICIPO DE REMUNERACIÓN</p>	<p>FECHA</p>
<p>Lugar y fecha: _____</p> <p>Señor</p> <p>Gerente General de hostal de Jackie</p> <p>Presente</p> <p>De mi consideración</p> <p>Yo, _____, trabajador de: _____, solicito a usted un anticipo ordinario [ <input type="checkbox"/> ] Extraordinario [ <input type="checkbox"/> ] de remuneraciones por el valor de _____ pesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autorizo que se realice los descuentos de mis remuneraciones mensuales en: _____ mes(es), excepto en el mes de diciembre en el cual autorizo que el descuento sea de al menos 50% de mi Remuneración mensual unificada o décimo tercero.</li> <li>➤ En caso de separarme de la institución, autorizo el descuento de mi liquidación de mis haberes.</li> </ul> <p>Por su atención le anticipo mi agradecimientos-</p> <p>Atentamente,</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Cc:</p> <p>Número de cuenta: _____</p>		
<p>_____</p> <p>Elaborado por:</p>	<p>_____</p> <p>Aprobado por:</p>	<p>_____</p> <p>Fecha de Aprobación / Revisión</p>

- ❖ **solicitud de practicantes:** los aspirantes a realizar sus prácticas profesionales deberán anexar a su hoja de vida una solicitud que se les facilitará para realizar sus pasantías en el hostel.



EL HOSTAL DE  
JACKIE

SOLICITUD DE PASANTÍAS

FECHA

Santa Marta, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_

Presente.

De mi consideración:

Yo, \_\_\_\_\_, con cedula de identidad  
No. \_\_\_\_\_

Alumno (a) del \_\_\_\_\_ de la \_\_\_\_\_ de la

Permito solicitar muy comedidamente se sirva autorizar la realización de la pasantía en la empresa /  
institución la cual está a cargo de

(Nombre del jefe de departamento o gerente de la empresa/institución), quien es

(Cargo de la persona a la que va dirigida la solicitud).

Por su favorable atención, reciba mi agradecimiento.

Atentamente,

Cc:

\_\_\_\_\_  
Elaborado por:

\_\_\_\_\_  
Aprobado por:

\_\_\_\_\_  
Fecha de Aprobación/Revisión

- ❖ **Terminación del contrato:** se debe notificar antes de cumplirse 30 días de la fecha de terminación del contrato, se elabora y entrega oficio de

terminación de contrato al empleado, el cual se hace firmar por el trabajador y se anexa a la historia laboral.

**Desafiliación de EPS, fondo de pensiones, ARL y caja de compensación familiar:** un día después de la terminación de contrato debe realizarse la desafiliación: EPS, pensión, ARL y caja de compensación: se realiza novedad de retiro en el momento de realizar el pago de la seguridad social del mes siguiente.

**Paz y salvo:** el hostel debe generar un paz y salvo verificando el inventario, entrega de cargo, entrega de dotación, carnet institucional, herramienta asignada, examen médico de egreso. Se entrega carta de agradecimientos, carta de cesantías, carta laboral, paz y salvo.

Otro de los puntos a tener en cuenta dentro de la propuesta son las evaluaciones de desempeño laboral que se realizara mediante una evaluación o formulario que deberán llenar debidamente cada uno de los empleados según su área o departamento de trabajo, es importante también desarrollar una evaluación de clima laboral y un programa de bienestar.

HOSTAL DE JACKIE



EVALUACION DE DESEMPEÑO

Nombre del empleado: \_\_\_\_\_ Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_ Fecha de la evaluación \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

<i>Puntos a Evaluar</i>	<i>Evaluación</i>	<i>Comentarios</i>
Calidad de Trabajo		
Cantidad de trabajo		
Potencial de Desarrollo		
Responsabilidad		
Cooperativa		
Iniciativa		
Puntualidad		
Cumplimientos de normas del Hotel		

1.-Excelente 2.-Muy Bien 3.- Bien 4.-Regular 5.- Insatisfecho

\_\_\_\_\_  
Firma de enterado del empleado

\_\_\_\_\_  
Recursos Humanos

**Importante:** Este documento debe ser entregado a Recursos Humanos debidamente firmado.

## CLIMA LABORAL

	 <p>EL HOSTAL DE JACKIE</p>	TOTALME NTE DE A CUERDO	DE ACUERDO	NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	En el hostel se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo					
2	Existe comunicación dentro del grupo de trabajo					
3	Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo.					

4	El hostel cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.					
5	El hostel otorga buenos beneficios a los trabajadores.					
6	Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado					
7	Los jefes reconocen y valoran mi trabajo.					

8	¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?					
9	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
10	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.					
11	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros					

## ESCALA VALORATIVA

<i>TOTALMENTE DEACUERDO</i>	<i>DEACUERDO</i>	<i>NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO</i>	<i>EN DESACUERDO</i>	<i>TOTALMENTE EN DESACUERDO</i>
5	4	3	2	1

### 4.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA:

Estructuración del departamento de recursos humanos

### 4.2. DIAGNÓSTICO

El hostel de Jackie o yulucky hostel ha venido funcionando con una estructura organizacional desarrollada de una manera incorrecta, lo que no permite que soporte adecuadamente sus procesos permitiendo responsabilizar al personal para cumplir con los objetivos organizacionales. La ausencia del departamento de talento humano en yulucky hostel es una de las causas que no permite el aprovechamiento del cien por ciento de las capacidades del personal, identificando la falta de un adecuado proceso de selección que permita elegir el empleado idóneo para cargos que requieren de competencias muy específicas, ya que durante mi periodo de práctica se presentaron falencias al recibir personal poco capacitado o interesado en desarrollar las tareas sobre todo en el área de recepción y mantenimiento, no se cuenta con posibilidades de

capacitación, no se desarrollan programas de bienestar, se refleja en la poca motivación para realizar sus labores y la falta de controles adecuados de los procesos, lo que en algunos casos genera resultados insatisfactorios.

### **4.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los hostales que son de carácter familiar llegan a presentar fallas administrativas y operativas que afectan directa e indirectamente el funcionamiento de las diferentes áreas funcionales en una organización, logrando afectar los ingresos y rendimiento e insatisfacción del personal.

La ciudad de Santa Marta no es ajena a esta problemática en especial el hostel de Jackie se muestran dificultades en el manejo de las labores y funciones de los empleados, al momento de analizar la estructura organizacional , según la definición del académico Mintzberg (1984), *«una estructura organizacional es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas»*.

se encuentra que carece del área de recursos humanos que se encargue de la buena estructuración del manual de funciones, donde cada uno de los trabajadores puedan conocer específicamente las diferentes tareas que se llevan a cabo en el establecimiento, definiendo los cargos y las líneas de comunicación entre ellos, para articular todas las labores encaminadas al logro de los objetivos. Strategor (1988) explica que una estructura organizacional *«es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad deber cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad»*. Identificando las falencias en las tareas que son asignadas al área de recepción que no están especificadas en el manual de funciones debido a los cambios que ha presentado el hostel al pasar del tiempo,

pues la asignación de tareas al recepcionista ha aumentado no está mal que se realicen o se colabore con actividades no correspondientes a la que debería de ser pero no es función de recepciones como sacar o estar pendiente de la basura, el colaborar un poco con la limpieza de área común, el realizar pagos o adelanto de nómina a los empleados o que la misma persona que se encarga de la parte de limpieza prepare los desayunos pues fue contratada para una tarea en especifica. la estructura organizacional del hostel de Jackie ha carecido de ciertos ajustes o estructuración que pueda permitir un adecuado desarrollo administrativo y operativo, como consecuencia a esto se logra denotar la falta de políticas, visión, estrategias y selección del personal adecuado que proporcione mejoramiento en su competitividad, esto ha generado que se presenten dificultades con el equipo de trabajo y frente a la venta como tal del hostel debido al desconocimiento de los deberes y derechos que ellos poseen. Teniendo en cuenta que el área de gestión del talento humano, es una necesidad para la gestión administrativa de Yulucky hostel, es fundamental diseñar la propuesta de la estructura organizacional con base en el mapa de procesos de la entidad los procesos de gestión humana y los manuales de responsabilidades de los cargos existentes; de tal manera que favorezca un desarrollo adecuado y funcional de todas las actividades. Teniendo en cuenta que los recursos humanos humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, programas de bienestar y evaluación de desempeño

Por tal razón se hace necesaria la elaboración de dicha propuesta que contribuirá al mejoramiento de funcionalidad y competitividad de la empresa.

¿Con la estructuración del departamento de recursos humanos se podrá obtener un mejor desarrollo administrativo y operativo en el hostel de Jackie?

#### **4.4. JUSTIFICACIÓN**

Santa Marta, oficialmente el Distrito Turístico, Cultural e Histórico, es una ciudad colombiana, capital del departamento de Magdalena y, tercer centro urbano de importancia de la Región Caribe después de Barranquilla y Cartagena. Fundada el 29 de julio de 1525 por el conquistador español Rodrigo de Bastidas, es la ciudad más antigua existente de Colombia y la segunda más antigua de Sudamérica.

En esta hermosa ciudad, se encuentran ubicados en los distintos sectores, quinientos cincuenta y nueve hoteles, todos con el fin de brindar el servicio de alojamiento a los turistas que vienen a disfrutar la ciudad. Según Luis Di Muro Pérez (2012), un hostel se define como: "Un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad".

En la búsqueda de un buen desempeño del capital humano dentro de las organizaciones, los directivos están continuamente preocupados por cuestiones como políticas de selección, control de nóminas, capacitación, entre otras. Sin embargo, a menudo se deja de lado un concepto que puede llegar a ser fundamental para que dichos factores tengan éxito, hablamos del análisis y descripción de puestos de trabajo. (Álvarez)

Este concepto que puede llegar a ser considerado como poco importante o incluso no

necesario en comparación con otras herramientas de la administración, puede ayudarnos a reducir la incidencia de situaciones como: el asignar a una persona no idónea a un puesto; desorientación del trabajador al no conocer con claridad sus funciones y/o el lugar que ocupan en la organización; y el choque de valores con la cultura de la empresa, entre otros (Álvarez).

El presente documento está orientado al mejoramiento de las funciones laborales de los empleados para resolver la problemática de la operatividad y bienestar de Yulucky hostel y sus empleados, puesto que el propietario estableció los compromisos y estatutos para el buen manejo del hostel, pero a pesar de ello no posee una estructura organizacional bien definida, ocasionando problemas en el desarrollo de las actividades por falta de procesos y procedimientos para realizar las tareas en el puesto de trabajo.

## **4.2. OBJETIVO GENERAL**

- Diseñar plan de actualización para manual de funciones

## **4.3.OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Elaborar estrategias para el mejoramiento de visión, políticas, procesos y procedimientos del hostel
- Mejorar el proceso de contratación del personal
- Determinar los cargos y perfiles laborales

## **4.4.Referentes teóricos**

**4.4.1. Hostal:** Un hostal, también conocido como hostel, es un sitio que brinda albergue o alojamiento a viajeros o mochileros, y que comúnmente estimulan a realizar actividades al aire libre y hasta el intercambio cultural entre jóvenes de distintos países.

**4.4.2. Huésped:** Describe al individuo que se encuentra alojado u hospedado en un hogar ajeno o en la habitación de un hotel.

- 4.4.3. Plan de trabajo:** Es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un **trabajo**. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles.
- 4.4.4. Perfil laboral:** El perfil laboral o profesional es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.
- 4.4.5. Cargo de trabajo:** Chiavenato (2000) define un puesto como “una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización”.
- 4.4.6. Recursos humanos:** Es una función y/o departamento del área de 'Gestión y administración de empresas' que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad.
- 4.4.7. Manual de funciones:** Enrique B. Franklin (2002) los manuales administrativos son “documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”.
- 4.4.8. Estructura organizacional:** Chiavenato la estructura organizacional son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado
- 4.4.9. Clima laboral:** Según Velásquez (2003) el clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.
- 4.4.10. Selección laboral:** Según Chiavenato (2002), La Selección es el proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado. Selección es recolectar y emplear información de candidatos reclutados externamente para escoger el que recibirá la oferta del empleo.

**4.4.11. Desvinculación laboral:** Es el proceso Mediante el cual se procede a despedir o finalizar el contrato, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de una organización.

#### **4.5.PLAN DE ACCIÓN**

- realización de procesos de gestión humana que faciliten la verificación de competencias laborales exigibles a los empleados
- coordinar la ejecución de plan de capacitaciones de acuerdo a las necesidades del establecimiento
- implementar un sistema de evaluación del desempeño laboral de los empleados, para mayor eficiencia
- determinar funciones específicas y establecer las responsabilidades de cada área y cargo.
- plantear los cargos que se van a describir, examinar cuidadosamente los cargos que se van a describir e incluir sus características
- mejorar los procesos de reclutamiento y selección de personal, de manera que se vincule el personal idóneo con el perfil, habilidades y capacidades que requiere el cargo.
- socializar el manual de funciones a cada uno de los empleados de la empresa
- realización de programa de bienestar para la buena salud mental y desempeño del trabajador.
- implementar formularios para permisos de ausencias, vacaciones y permisos
- la utilización de formato completo de un perfil y descripción de cargos

- realización de solicitudes para pasantías y adelanto de nómina.

#### **4.6.RESULTADOS**

el hostel tiene conocimiento sobre la propuesta, pero no ha sido implementada ya que sus prioridades son otras en el momento.

#### **5. AUTOEVALUACIÓN**

como estudiante del ciclo profesional de administración de empresas hoteleras y turísticas, me encuentro satisfecha el haber realizado mis prácticas tecnológicas en yulucky hostel, ya que me brindó la oportunidad de adquirir una experiencia única que me ayudara en mi vida laboral en un futuro.

los logros que he adquirido durante mis prácticas es aprender autocontrolar la calma, saber manejar los tiempos, el poder desenvolverme con más fluidez y seguridad al recibir los huéspedes o durante su estancia en el hostel, así mismo con agentes y proveedores, el manejo de manera eficiente y eficaz del software hotelero que maneja el lugar.

considero que fue fácil adaptarme al equipo de trabajo y cultura organizacional del hostel ya que contaba con experiencia laboral en la parte de atención al cliente, y como aprendiz pienso que fui útil al momento de realizar tareas asignadas y solución de ´problemas. sin

alguna duda esta experiencia me ayudó a crecer y expandir mis conocimientos a relacionarme mejor como estudiante y futuro profesional.

## 6. CONCLUSIONES

Se puede concluir que durante el trabajo de prácticas un departamento de recursos humanos es indispensable en una organización y su respectivo manual de funciones bien estructurado, gracias a ellos se logra una mayor eficiencia en los procesos y la preservación del conocimiento adquirido en la organización.

Por otra parte también se puede concluir que sin una estructura organizacional adecuada los empleados difícilmente lograrán contribuir al cumplimiento de los objetivos del hotel y solo será efectiva si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades.

Es importante que mientras más clara sea la descripción del puesto, las actividades a realizar y las relaciones informales con otros puestos se evitarán conflictos y la eficiencia del personal. el objetivo principal de este informe es realizar la propuesta de reestructuración del departamento de recursos humanos con el fin de actualizar el manual de funciones del hotel de Jackie que permita documentar sus procedimientos y la mejora continua para brindar un servicio de excelencia y calidad.

## 7. RECOMENDACIONES

Yulucky hostel tiene un gran potencial de crecimiento y acogida en el sector de hostelería, se les recomienda que consideren la propuesta de reestructurar el departamento de recursos humanos y manual de funciones y lo proporcionen a todos los miembros del hostel para que de esta manera obtengan conocimiento de las actividades a realizar y servicios prestados a los clientes, es necesario recordar que las organizaciones son entes vivos que se encuentran en un cambio constante y por lo tanto se deben reflejar también en el manual de funciones. se recomienda que el hostel adopte la propuesta de organigrama, los nuevos formularios o mecanismos evaluativos para un buen funcionamiento en el ambiente laboral y parte administrativa aunque esto implique un costo para el hostel al tener que contratar el personal adecuado debe verse como una inversión ya que traerá beneficios y mayor eficiencia en los procesos ya que los miembros del hostel tendrían bien definida sus responsabilidades y no realizan tareas que no les corresponde

## 8. REFERENCIAS

- "Recursos humanos". En: *Significados.com*. Disponible en: <https://www.significados.com/recursos-humanos/> Consultado: 10 de marzo de 2020, 03:58 pm.
- Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2009. Actualizado: 2009. Definiciones: Definición de plan de trabajo (<https://definicion.de/plan-de-trabajo/>).
- Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2011. Actualizado: 2012. Definiciones: Definición de huésped (<https://definicion.de/huesped/>).

- Concepto definiciones, Redacción. ( Última edición:19 de julio del 2019).  
Definición de Hostal. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/hostal/>.  
Consultado el 11 de marzo del 2020
- FRANKLIN, Enrique B. (2003). *Organización de Empresas. Teoría y práctica*.  
Limusa.
- Velásquez, R. (2003). *Clima Organizacional a Nivel Universitario*. Editorial  
Pretince Hall. México.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Medellín: Mc Graw Hill
- Referencia: Pérez (1998). *Desvinculación y procesos de contratación*, Bucaramanga.

## 9. ANEXOS



