

INFORME FINAL

ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN
HUMANA DEL HOTEL PUNTA DIAMANTE BUSINESS & PREMIUM RESORT LTDA.

MARIANA CORTÉS GARCÍA

Universidad Pontificia Bolivariana

Seccional Bucaramanga

Facultad de psicología

2018

INFORME FINAL

Presentado por:

Mariana Cortés García

000257307

Mariana.cortes.2013@upb.edu.co

ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN
HUMANA DEL HOTEL PUNTA DIAMANTE BUSINESS & PREMIUM RESORT LTDA.

Trabajo de Grado

Supervisor: Claudia Milena Serrano

Universidad Pontificia Bolivariana

Seccional Bucaramanga

Facultad de psicología

2018

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVOS	7
Objetivo general	7
Objetivos específico	7
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	8
ANTECEDENTES CONCEPTUALES	9
METODOLOGÍA	13
ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN HUMANA	13
PROCESO DE SELECCIÓN	14
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	16
RESULTADOS	18
DISCUSIÓN	20
CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	25
Anexo 1. Procedimiento de gestión humana. Versión 02.	25
Anexo 2. Procedimiento de gestión humana. Versión 03.	33
Anexo 3. Entrevista Laboral. Versión 03.	43

RESUMEN

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO:	Actualización del procedimiento del departamento de gestión humana del Hotel Punta Diamante Business & Premium Resort LTDA.
AUTOR(ES):	Mariana Cortés García
PROGRAMA:	Facultad de Psicología
DIRECTOR(A):	Claudia Milena Serrano Díaz

RESUMEN

Las empresas son de gran importancia para brindar estabilidad e innovación a una ciudad, todos sus servicios o beneficios deben estar acordes a las demandas actuales y necesidades humanas. Por ello, es importante el aprovechamiento de los recursos tanto materiales como humanos para optimizar el funcionamiento y trabajar en pro de la mejora en la calidad laboral y personal de cada uno de los trabajadores. Así mismo es de vital importancia la estandarización de procedimientos y procesos realizados por el área de gestión humana para el correcto trabajo y aprovechamiento de recursos. Objetivo: Efectuar la actualización del procedimiento de gestión humana, teniendo en cuenta la norma ISO 9001 para la posterior auditoría por parte de ICONTEC. Método: Revisión y actualización del procedimiento existente en el departamento de gestión humana teniendo en cuenta la norma ISO 9001 la cual proporciona procedimientos y procesos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento. Resultados: Se logró la actualización del procedimiento de gestión humana, así mismo la estandarización del proceso de selección, haciendo más óptimo y eficaz la consecución e integración de nuevos talentos a la organización. En cuanto a la evaluación de desempeño, se diseñó un programa de evaluación que consta de tres evaluaciones en 55 días para el personal nuevo y una evaluación bimensual para personal antiguo. Conclusión: La actualización del procedimiento de gestión humana bajo la norma ISO 9001, es una buena estrategia para el mejoramiento tanto de los procesos internos del departamento como del impacto generado a toda la organización en lo concerniente a incorporación de nuevos talentos, evaluación del personal y formación de los mismos.

PALABRAS CLAVE:

Organizacional, selección de personal, evaluación de desempeño, ICONTEC.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

ABSTRACT

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE:	Update of the procedure of the human management department of the Hotel Punta Diamante Business & Premium Resort LTDA.
AUTHOR(S):	Mariana Cortés García
FACULTY:	Facultad de Psicología
DIRECTOR:	Claudia Milena Serrano Díaz

ABSTRACT

Companies are of great importance to provide stability and innovation to a city, all of their services or benefits must be in accordance with current demands and human needs. Therefore, it is important to take advantage of both material and human resources to optimize performance and work towards improving the quality of work and personal of each worker. Likewise, the standardization of procedures and processes carried out by the area of human management for the correct work and use of resources is of vital importance. Objective: Carry out the updating of the human management procedure, taking into account the ISO 9001 standard for the subsequent audit by ICONTEC. Method: Review and update the existing procedure in the human management department taking into account the ISO 9001 standard which provides procedures and processes necessary to help organizations control and improve their performance. Results: The updating of the human management procedure was achieved, as well as the standardization of the selection process, making the achievement and integration of new talents to the organization more optimal and effective. In terms of performance evaluation, an evaluation program was designed consisting of three evaluations in 55 days for new staff and a bi-monthly evaluation for former staff. Conclusion: The updating of the human management procedure under the ISO 9001 standard is a good strategy for the improvement of both the internal processes of the department and the impact generated to the whole organization regarding the incorporation of new talents, staff evaluation and training of them.

KEYWORDS:

Organizational, staff pick, performance evaluation, ICONTEC.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Este proyecto se llevó a cabo con el fin de realizar un acompañamiento al departamento de gestión humana del Hotel Punta Diamante Business & Premium Resort Ltda, en los procesos de bienestar laboral, selección y contratación, inducción y formación de los colaboradores.

Asi mismo tuvo como objetivo principal la actualización del procedimiento de gestión humana, teniendo en cuenta la norma ISO 9001, esto, para la posterior auditoría por parte de ICONTEC y entes externos.

Esto fue de gran importancia para el Hotel Punta Diamante para tener claridad acerca de los procesos llevados cabo desde el departamento de gestión humana, los cuales intervienen directamente en el funcionamiento de la organización. Al establecer los procesos se genera una retroalimentación de los aspectos en los que se pueda intervenir y se pueda trabajar para el mejoramiento del ambiente dentro de la organización, asi como del buen desempeño de sus colaboradores. De este modo los resultados encontrados en este proyecto se podrán utilizar para crear estrategias de fortalecimiento o mejoramiento de conductas que sean de provecho en horas laborales y se puedan socializar en la vida familiar y extra- laboral.

OBJETIVOS

Objetivo general

Efectuar la actualización del procedimiento de gestión humana, teniendo en cuenta la norma ISO 9001 para la posterior auditoría por parte de ICONTEC.

Objetivos específico

- ✓ Indicar por medio del procedimiento los procesos sobre los que interviene el departamento de gestión humana en el hotel punta diamante.
- ✓ Definir los procesos sobre los cuales se aplicará la norma iso 9001.
- ✓ Describir el proceso de selección y la evaluación de desempeño haciendo uso de los formatos codificados por el departamento de calidad.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

El hotel Punta Diamante Business & Premium Resort Ltda. Queda ubicado en el Kilómetro 7, vía a Piedecuesta Lote 1, Mediterrané Ruitoque Condominio. Nace como un proyecto ideado por el empresario Luis Eduardo Castillo Pérez, con el fin de ofrecer un espacio ideal, eco amigable, innovador y exclusivo para abarcar el mercado local, nacional e internacional.

Es un resort de calidad Premium caracterizado por ofrecer a sus clientes experiencias inolvidables en instalaciones de primera categoría, brindando un servicio de lujo con una buena relación calidad/precio. Brinda un espacio ideal a sus huéspedes durante su estadía de negocios o placer en Bucaramanga. Para el año 2020 será el hotel emblemático de Santander con calificación de 5 diamantes, reconocido por superar las expectativas de sus clientes y por ser la empresa ideal para laborar. En el mundo se le reconocerá como el principal anfitrión y promotor del turismo corporativo de Santander y como el destino exótico del mercado extranjero. El Hotel Punta Diamante está comprometido con asegurar, evaluar y mejorar de forma continua los procesos, que permita mantener los niveles de excelencia en la calidad de los servicios acordes a las necesidades y expectativas de los clientes, brindando una experiencia llena de armonía y exclusividad.

El hotel cuenta con 158 colaboradores distribuidos en 19 áreas las cuales son: Gestión humana, Contabilidad, Calidad, Sistemas, Diseño y Comunicaciones, Recepción – Call center y Servicio al cliente, Mantenimiento, Costos, Seguridad, Área comercial, Restaurante Punta del Este, Restaurante Fontana, Restaurante Amaranta, Grevinco (Green Bar, Vinoteca y Coffee), Ama de llaves, Aqua Spa, Logística, Gimnasio y Cocina Principal.

ANTECEDENTES CONCEPTUALES

Las empresas son fundamentales en el mundo para brindar estabilidad e innovación, todo esto debe estar acorde a las demandas actuales y necesidades humanas. Por ello, es importante el aprovechamiento de los recursos tanto materiales como humanos para optimizar el funcionamiento y trabajar en pro de la mejora en la calidad laboral y personal de cada uno de los trabajadores.

En consecuencia, la psicología organizacional se ha convertido en un foco importante de atención. La psicología organizacional se define según Zepeda (1999), como la rama de la psicología que estudia todos los fenómenos psicológicos individuales al interior de las empresas, generando un alto impacto tanto en los procesos llevados a cabo, como en las personas. Es por esto que el departamento de talento humano de cada empresa debe generar estrategias e implementar todas las medidas necesarias para satisfacer las necesidades de esta y de sus colaboradores.

En el departamento de talento humano según De los Reyes y Molina (2016), se realizan los diferentes procesos para incorporar nuevos talentos o colaboradores de valor para la organización, además de ello busca retener y desarrollar a las personas que ya están inmersas en ella. Chiavenato (2009) define la gestión de talento humano como un conjunto de políticas y prácticas que dirigen aspectos relacionados como la gestión de la nómina, procesos de selección y vinculación de personal, gestión de competencias, evaluación de desempeño, clima organizacional, valores, salud ocupacional, entre otros, los cuales permiten la consecución de objetivos organizacionales

Majad (2016), menciona que el departamento de talento humano es de vital importancia y prioridad para las organizaciones pues es el proceso administrativo de inserción del componente humano a la organización, en función de las competencias de cada persona, esto evidencia beneficios en el fortalecimiento del trabajo corporativo. Chiavenato (2009) define la gestión de talento humano como un conjunto de políticas y prácticas que dirigen aspectos relacionados como la gestión de la nómina, procesos de selección y vinculación de personal, gestión de competencias, evaluación de desempeño, clima organizacional, valores, salud ocupacional, entre otros, los cuales permiten la consecución de objetivos organizacionales.

Para llevar a cabo de forma correcta todos los procesos en los que interfiere el departamento de gestión humana, es necesario identificarlos y crear esquemas estandarizados sobre los cuales se trabaje; entre ellos encontramos la selección de personal, evaluación de desempeño, inducción y formación de los colaboradores.

En lo que respecta a los procesos de Selección de personal, Kasper (2011) afirma que cada organización debe contar con criterios de rigurosidad que permitan contratar la persona idónea para ejercer un cargo, de acuerdo a las competencias y el perfil que este requiera, este factor podrá determinar el funcionamiento de la organización. Todo el proceso deberá llevarse a cabo por un equipo de trabajo en el que haya sinergia y apoyo para de esta manera cumplir con los objetivos propuestos, para esto se debe realizar una adecuada evaluación de los candidatos para conocer aspectos de la personalidad los cuales permitan ver su perfil e identificar la forma en que esto afectaría el clima laboral, positiva o negativamente.

En otra instancia nos encontramos con la evaluación de desempeño, Alles (2005), afirma que este es un instrumento para la dirección y supervisión de todos los colaboradores de la

organización. Uno de sus principales objetivos es el de señalar el desarrollo tanto personal como profesional del personal, la mejora en los resultados u objetivos de la organización y el aprovechamiento adecuado del recurso humano. Las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias en todas las organizaciones para diferentes procesos como lo son la toma de decisiones en cuanto a promoción y remuneración, para verificar el grado de satisfacción por parte del empleador en relación con las tareas asignadas y por ultimo para que el colaborador reciba una retroalimentación, en la que sabrá si debe o no modificar sus conductas para aumentar el nivel de satisfacción. Tal como lo afirma Alles (2005), las evaluaciones de desempeño deben realizarse siempre con relación al perfil del puesto, solo así se podrá decir si la persona se desempeña bien o mal dependiendo del cargo que está desempeñando y las funciones que le han sido asignadas

Por ultimo nos encontramos con la formación y el desarrollo de los colaboradores, Alles (2004), afirma que al emplear la formación y capacitación en quienes hacen parte de la organización hace que estos recursos se tornen más empleables. El objetivo principal en cuanto a la formación es el de mejorar los recursos presentes y ayudar a trabajar para el futuro teniendo a los colaboradores formados y preparados para la mejora continua. La formación contribuye a que las organizaciones cuenten con personal que haga de manera óptima y eficaz sus tareas.

En Colombia existen diferentes normas que rigen a las empresas. Entre ellas encontramos normas y certificaciones de calidad, que permiten estandarizar los procesos con el fin de regular los procesos, satisfaciendo las necesidades de los clientes y de la organización en general.

Entre estas certificaciones, encontramos la norma ISO 9001, Benzaquen y Convers (2015)

la definen como un estándar para evaluar la capacidad de cumplimiento con los requerimientos de los clientes y algunos lineamientos regulatorios. De igual forma esta norma promueve un sistema de gestión de calidad basado en procesos y procedimientos en los cuales el principal enfoque es la satisfacción de los clientes y de las organizaciones.

Morelos et al. (2013), afirman que los sistemas de gestión de la calidad se entienden como una articulación de los diferentes métodos, recursos, personas, insumos, producto de esa unión, se generan unos resultados asociados con el uso racional de los recursos, que tiene como propósito la consecución de la satisfacción de los clientes

En cuanto a la certificación ISO 9001, Benzaquen y Convers (2015) aseguran que Colombia es el segundo país latinoamericano con más empresas certificadas. Dentro de las empresas certificadas se encuentran empresas privadas y públicas. Es importante mencionar que los sistemas de gestión están cada vez más vinculados con el éxito y la permanencia en el tiempo de las organizaciones.

METODOLOGÍA

En el transcurso de los seis meses correspondientes a la pasantía, la población a cubrir fueron los colaboradores del hotel punta diamante y los candidatos quienes se postularon a las vacantes ofertadas por la organización, esta población se ve directamente afectada por el procedimiento de gestión humana y por los modelos de calidad implementados.

Para la correcta actualización del procedimiento, se desarrollaron fases en las que se estableció la importancia individual de los procesos con mayor relevancia y mayor impacto en el hotel.

ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN HUMANA

Objetivo General

Efectuar la actualización del procedimiento de gestión humana, teniendo en cuenta la norma ISO 9001 para la posterior auditoría por parte de ICONTEC.

Objetivos específicos

- ✓ Establecer los procesos del área de gestión humana lo cuales impactan directamente la organización.
- ✓ Seleccionar los formatos necesarios según la normatividad vigente y según los requerimientos de la empresa.

1- En primera instancia se llevó a cabo la revisión de la versión 2 (Ver Anexo 1) del procedimiento de gestión humana, el cual tenía como objetivo Desarrollar las competencias del personal para apoyar el cumplimiento de la misión, visión y políticas internas del hotel optimizando la asignación del recurso humano.

2- Revisión del orden de los procesos implementados, así como de las especificaciones y estructura de los mismos.

3- Se verificaron los formatos implementados y se realiza la verificación de su uso y aplicación en cada uno de los procesos del departamento de gestión humana.

4- Actualización de los formatos requeridos por la organización teniendo en cuenta la recopilación de información que sea de importancia y pertinente para el tratamiento de datos.

PROCESO DE SELECCIÓN

Objetivo general

Establecer el orden en el que se llevaran a cabo las entrevistas y los procesos que se han de seguir para la correcta selección del personal.

Objetivos específicos:

- ✓ Definir el número de entrevistas que se llevarán a cabo para el correcto proceso de selección de personal.
- ✓ Establecer un procedimiento claro y específico en el que se elija el candidato que más se ajuste con los requerimientos de la organización.

1- El primer paso para el proceso de selección es la verificación de la información de la hoja de vida teniendo en cuenta el manual de funciones y perfil para cargo, seguidamente se procederá a realizar una entrevista telefónica en la que se verificará la información de mayor relevancia y que influya directamente en la ejecución del cargo a aplicar.

2- Se realizara una primera entrevista de reconocimiento, la cual indagará aspectos generales como lo son entorno social, información académica, información personal y algunas competencias genéricas y específicas; se creará una nueva versión de entrevista la cual recopile esta información y sea de fácil interpretación.

3- Una vez el candidato haya aprobado esta entrevista, se procederá a la entrevista con quien sería el jefe inmediato, quien indagará conocimientos específicos del área y decidirá si el candidato es apto o no para el cargo al que aplica. Esta información se registrará en un formato de Verificación por parte de jefe inmediato.

4- Aplicación de pruebas técnicas según el área y si aplica, para el cual el candidato está aplicando.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Objetivo general

Lograr un rendimiento superior en los colaboradores, que se vea reflejado en los resultados de cada área y en la propia satisfacción de cada colaborador.

METODOLOGÍA PARA LA DOCUMENTACIÓN

1- Establecer las competencias a evaluar para cada área y definir las conductas o comportamientos específicos que se van a evaluar en cada una de ellas, estos comportamientos deben ser medibles y alcanzables para cualquier colaborador que desempeñe ese cargo.

2 - Definir el valor cuantitativo que tendrá cada una de las competencias y comportamientos o conductas esperadas para de esta manera tener un control sobre los puntajes obtenidos y lo que se quiere mejorar.

METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN

Las evaluaciones de desempeño se llevarán a cabo de la siguiente manera:

Personal Operativo/administrativo: Será evaluado por gestión humana y jefe inmediato o jefe de área.

Jefes de área: Serán evaluados por gestión humana y gerencia operativa.

✓ PERSONAL NUEVO

La primera evaluación se llevará a cabo a los cinco (5) días de iniciar el contrato, esta se hará con el fin de verificar la acomodación y adaptación al cargo y área en que ha sido asignado.

La segunda evaluación se realizará a los veinticinco (25) días de iniciar el contrato, esta será una evaluación de seguimiento en la que se empezaran a verificar las competencias técnicas para las que fue contratado.

La tercera evaluación se hará a los cincuenta y cinco (55) días de haber iniciado el contrato laboral, esta evaluación lo que busca es evaluar integralmente al colaborador, con el fin de revisar si se ha de pasar carta de preaviso o terminación de contrato.

En los tres casos se realizará retroalimentación al colaborador, con el fin de establecer un compromiso, seguimiento y acciones correctivas para las siguientes evaluaciones de desempeño. Dos días antes de que se cumpla dicha fecha se enviará un correo electrónico a cada jefe para coordinar la fecha y hora en que se llevara a cabo la evaluación.

Se tendrá una matriz en Excel la cual deberá revisarse diariamente para evitar el paso de las fechas, esta se actualizará automáticamente al realizarse las evaluaciones.

✓ PERSONAL ANTIGUO (MÁS DE TRES MESES)

Se realizará una evaluación periódica cada tres meses evaluando competencias técnicas, competencias blandas, de igual forma se hará retroalimentación, seguimiento y propuestas de acciones correctivas.

RESULTADOS

1. En cuanto al procedimiento de gestión humana, se llevó a cabo la actualización del mismo, teniendo en cuenta la normatividad de la ISO 9001, la cual indica requisitos de un sistema de gestión de calidad que permiten a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y para acreditar la organización.

Se enuncia en este procedimiento la estructura de todos y cada uno de los procesos empleados dentro del hotel y la interacción de dichos procesos en sus ámbitos de aplicación.

Entre las actualizaciones realizadas, se encuentra el objetivo del procedimiento el cual es planear, desarrollar, ejecutar y mantener todos los procedimientos que garanticen el bienestar del personal y el cumplimiento tanto de políticas internas del Hotel, como la normatividad legal vigente aplicable al departamento de Gestión Humana (Ver Anexo 2).

2. En el proceso de selección de personal se llevan a cabo ciertas modificaciones en cuanto a la estructura y el orden en que se realiza el proceso, tal como se evidencia en el Anexo 2, se inicia con el reclutamiento, seguidamente entrevista con el departamento de gestión humana, luego se procede a la evaluación con el jefe inmediato y se finaliza con el proceso de exámenes médicos.

Uno de los formatos que modificados fue el formato de entrevista laboral FO- GH-02 (Ver Anexo 3), en este, se recopila información de relevancia en cuanto a aspectos personales, sociales, académicos y de competencias.

3. Se formula el programa de evaluación de desempeño laboral, tal como se evidencia en el apartado anterior, con el fin de crear estrategias de evaluación para el personal antiguo de la organización y de realizar un seguimiento continuo a los nuevos talentos que ingresan al Hotel.

Dicha información queda consignada en el Formato de evaluación de desempeño FO-GH-26, el cual está debidamente codificado por el departamento de calidad.

A la fecha, se inició con la aplicación e implementación de dicha evaluación el día 20 de noviembre del año en curso, por tanto no hay información o resultados tabulados.

DISCUSIÓN

La organización se compone por diversas áreas, dentro de estas en la que nos centramos y es de nuestro total interés es el departamento de talento humano. Tal como lo menciona Majad (2016), el departamento de talento humano es de vital importancia y prioridad para las organizaciones pues es el proceso administrativo de inserción del componente humano a la organización, en función de las competencias de cada persona, esto evidencia beneficios en el fortalecimiento del trabajo corporativo; en el Hotel Punta Diamante todas las actividades realizadas por el departamento de talento humano son reguladas y manejadas según la necesidad de la organización.

Chiavenato (2009) define la gestión de talento humano como un conjunto de políticas y prácticas que dirigen diversos aspectos. Algunos de los procesos que nos enseña la teoría y vemos reflejados en el área son la gestión de la nómina, procesos completos de selección y vinculación de personal, gestión de competencias laborales, evaluaciones de desempeño laboral (5 días, 25 días y 55 días de estar laborando con la organización, así como evaluaciones trimestrales para el personal con mayor antigüedad), valores institucionales, salud ocupacional, todas estas actividades permiten una óptima consecución de los objetivos organizacionales. Estas afirmaciones se ven reflejadas en el hotel ya que cada uno de los procesos efectuados por el departamento, impacta todas las áreas de la organización, al llevar a cabo procesos estructurados y de calidad, se incorporaran talentos adecuados los cuales cumplan con los requerimientos necesarios para satisfacer los estándares de calidad impuestos.

En cuanto a los procesos específicos, Kasper (2011) afirma que cada organización debe contar con criterios de rigurosidad que permitan contratar la persona idónea para ejercer un cargo, de acuerdo a las competencias y el perfil que este requiera, para esto se aportó el protocolo de selección de personal, el cual evalúa tanto aspectos personales, técnicos como de competencias laborales establecidas por el Hotel Punta Diamante, estas se pueden evaluar en las entrevista laboral y en la entrevista con el jefe inmediato el cual evalúa aspectos técnicos de la labor a desempeñar.

Tal como se afirmó en el referente conceptual, a medida que avanzan los estudios acerca de selección de personal se ha encontrado la necesidad de crear e implementar procesos o herramientas que permitan elegir el candidato idóneo para cada cargo, es por eso que se encontraron varias metodologías para la documentación de este proceso, en la que se seleccionó la más adecuada teniendo en cuenta los anteriores procesos implementados con anterioridad en el Hotel, así mismo, tomando como referente lo indispensable de la norma ISO 9001.

Por otra parte se encuentra la evaluación de desempeño la cual según Alles (2005), es un instrumento para la dirección y supervisión de todos los colaboradores de la organización. Uno de sus principales objetivos es el de señalar el desarrollo tanto personal como profesional del personal, la mejora en los resultados u objetivos de la organización y el aprovechamiento adecuado del recurso humano. Se evidencia en la organización que estas son necesarias para diferentes procesos como lo son la toma de decisiones en cuanto a promoción y remuneración, para verificar el grado de satisfacción por parte del empleador en relación con las tareas asignadas y por último para que el colaborador reciba una retroalimentación, en la que sabrá si debe o no modificar sus conductas para aumentar el nivel de satisfacción. Se espera que

este programa que se empieza a implementar genere resultados en pro de la mejora de los colaboradores y de la consecución de los objetivos de la organización.

CONCLUSIONES

Durante el proceso de pasantía en el Hotel Punta Diamante, se logró cumplir con la mayoría de los objetivos propuestos y el cambio en la propuesta inicial, a pesar de los retrasos ocurridos debido a que se tuvo que asumir el liderazgo del departamento durante un mes y medio. Todo esto se logró gracias a la planeación, ejecución y desarrollo asertivo de las actividades propuestas y la resolución de problemas aun cuando se cambió el proyecto inicialmente planteado. Se Considera que el desarrollo de las mismas fue adecuado ya que permitieron acompañar los diferentes procesos implementados, siendo de vital importancia para la estructuración e implementación del procedimiento de gestión humana en el Hotel Punta Diamante.

La actualización del procedimiento de gestión humana bajo la norma ISO 9001, es una buena estrategia para el mejoramiento tanto de los procesos internos del departamento como del impacto generado a toda la organización en lo concerniente a incorporación de nuevos talentos, evaluación del personal y formación de los mismos.

A nivel personal fue una práctica enriquecedora pues me permitió abordar temáticas organizacionales y nuevas en mi carrera, como lo es la implementación de un sistema de gestión de calidad, en este caso la norma ISO 9001, así mismo me permitió fortalecer habilidades técnicas en cuanto a diversos procesos de selección empleados en la organización

REFERENCIAS

- Alles, M. (2004). *Diccionario de comportamientos: Gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación 360*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A
- Benzaquen, J. & Convers, J. (2015). El ISO 9001 y TQM en las empresas de 107 Colombia. *Revista Journal*, 9(3), 107-128.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Gestión del talento humano*. México, 3ª. Ed. MC Graw-Hill.
- De los Reyes, M. & Molina, A. (2016). Gestión del talento humano: Reflexiones desde la atención primaria en salud. *MediSur*, 14(2), 97-100.
- Kasper, R. (2011). Selección del personal idóneo. (Spanish). *Kairós*, (49), 113-124.
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(1), 148-165.
- Morelos, J., Fontalvo, T. & Vergara, J. (2013). Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y utilidad financiera de empresas de la zona industrial de Mamonal en Cartagena. *Estudios Gerenciales: Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 29(126), 99 – 109.
- Zepeda, F. (1999). *Psicología Organizacional*. México: Addison Wesley Longman.

ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento de gestión humana. Versión 02.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN HUMANA	PRO-GH-01
		VERSIÓN: 02

1. OBJETIVO

Desarrollar las competencias del personal para apoyar el cumplimiento de la misión, visión y políticas internas del hotel optimizando la asignación del recurso humano.

2. RESPONSABLE

Jefe de Gestión Humana

3. ACTIVIDADES

✓ RECLUTAMIENTO

Se debe mantener hojas de vida de las vacantes con más alto índice de rotación en el hotel las cuales se reclutan por medio de computrabajo, la bolsa de empleo de Cajasán, bolsa de empleo SENA y por la voz a voz de los empleados.

Para iniciar el proceso de Selección se debe generar una vacante ya sea por retiro de un empleado o por qué se necesita un nuevo cargo, si es por retiro la jefe de Gestión Humana inicia el proceso de selección y si es por vacante nueva la aprobación se da por parte de la Gerencia General y Operativa quien aprueba a la jefe de Gestión Humana para dar su orden de iniciar la selección.

Cuando se genere la vacante el jefe inmediato genera la solicitud a la jefe de Gestión Humana quien decide si se genera convocatoria interna o externa; de ser interna se publica en las carteleras y televisor ubicado en la zona de empleados, se les informa a los jefes de cada departamento para que se les de la información a todos y se reciban en Gestión Humana los postulados; se diligencia el formato postulación vacantes internas FO-GH-32 si la vacante es externa se inicia con la revisión de las hojas de vida que llegan directamente al Hotel o se utilizan las que ya se tienen del reclutamiento constante.

✓ **ENTREVISTA**

Los candidatos que pasan el perfil descrito en el Manual de Funciones se citan a entrevista con la jefe de Gestión Humana la cual registra la información en el FO-GH-02 y da su concepto de apto o no para continuar con el proceso, se le realizan referencias laborales en el FO-GH-03; se envía a la persona a entrevista con el jefe del área, de acuerdo a quien seleccione al personal se diligencia el formato de Concepto de selección por parte del jefe inmediato FO-GH-16 el cual acepta que el candidato continúe en el proceso.

Posteriormente dependiendo el cargo se aplica las pruebas necesarias, actualmente se cuenta con formatos establecidos; prueba de Nomina FO-GH-33, prueba técnica de cocina FO-GH-34, prueba técnica comercial FO-GH-35, prueba técnica Tesorería FO-GH-36, prueba técnica de Bar tender y Barista FO-GH-37.

✓ **SELECCIÓN:**

Cuando el candidato pasa los filtros anteriores la jefe de Gestión Humana da el visto final de selección para dar inicio a la contratación.

✓ **CONTRATACIÓN:**

Se informa al candidato el procedimiento de contratación el cual consta de solicitarle realizar exámenes de laboratorio establecido, y solicitarle los documentos que se requieren:

- Foto 3x4 carnet
- 3 fotocopias de la cédula ampliada a 150%
- Certificado Judicial, Contraloría y Procuraduría
- Certificado de EPS (salud) y AFP (Pensión)
- Certificados Académicos y Cursos realizados
- Certificados Laborales
- Carta de recomendación familiar
- Carta de recomendación personal

DOCUMENTOS NÚCLEO FAMILIAR (Si requiere afiliar a algún familiar)

- Fotocopia de la cc ampliada a 150% pareja
- Fotocopia Extra-juicio o Partida de Matrimonio
- Registro civil (sin excepción)
- Tarjeta de Identidad (7 años en Adelante)
- Certificado de Escolaridad (12 años en adelante)

DOCUMENTOS AFILIACIÓN PADRES (Si desea afiliar a sus padres)

- Registro civil del Trabajador

Se revisan los exámenes de ingreso en la página del Medico Ocupacional el doctor Oscar Carrero y se cita al empleado para que se presente con toda la documentación.

Cuando el candidato tiene todos los documentos completos se le entrega el formato FO-GH-05 HOJA DE VIDA, se hace revisión y archivo de los documentos según FO-GH-04 LISTA

DE CHEQUEO HOJA DE VIDA; se hace afiliación EPS Si la persona nunca ha estado afiliada a pensión o EPS esta debe hacer una carta donde el empleado solicite que quiere afiliarse., caja compensación , ARP, el empleado debe llenar su parte del formato de la caja de compensación y firmada por el mismo en todas las afiliaciones pertinentes.

Se le entrega a la persona el contrato para que lo revise y pueda firmar. Cuando ya está firmado el contrato Se le entrega dotación de acuerdo a su cargo y debe firmar el FORMATO DE ENTREGA DE DOTACION FO-GH-17 y el de formato para que pueda sacar el carnet del condominio con la empresa Fortox en el mismo condominio portería 2.

✓ **INDUCCIÓN:**

El primer día de trabajo al empleado la asistente de Gestión Humana le realiza la Inducción en el FO-GH-14 donde el nuevo colaborador pasa por los puestos que requiere para realizar su trabajo, en este caso se le dará a conocer cartilla de inducción incluyendo la normatividad vigente del hotel esencialmente con el Reglamento Interno de trabajo, organigrama, folleto de Gestión Humana, Folleto de Seguridad y Salud en el Trabajo, Folleto de Calidad y Sostenibilidad, esto se incluye en la carpeta del trabajador con todas las firmas. Finaliza la inducción con una evaluación de Inducción y reinducción de personal FO-GH-41.

✓ **MANUAL DE FUNCIONES:**

Al terminar inducción según los parámetros establecidos empleado recibe dotación de trabajo, Carné que lo identifica como empleado del hotel y elementos de oficina y procede a instalarse formalmente en el puesto de trabajo. Se informa al departamento de Comunicaciones ejecutando el programa de ingreso de empleados por medio de una foto y datos personales para la interacción con todo el personal del hotel.

En el manual de funciones está clara la jerarquía establecida por el hotel y el perfil requerido por el personal que lo desarrolla como se ve reflejado en el formato FO-GH-30. Se realiza las modificaciones pertinentes al manual cuando un cargo tenga cambios a nivel funcional y/o organizacional. Gerencia General y Operativa deben definir los requerimientos cuando se evidencie la necesidad de incluir un nuevo en el hotel y la jefe de Gestión Humana establecerlo en el manual de Funciones.

✓ **CAPACITACIÓN:**

Se realiza al inicio de cada año un sondeo general con los jefes de cada área, con el fin de identificar las necesidades de capacitación. Se gestiona ante el SENA, Ministerio de Trabajo y entes que ejerzan Programa de Capacitación. Se realiza anual un plan de capacitación para todos los empleados, establecido en el formato FO-GH-06, como evidencia de la asistencia de las capacitaciones y formaciones emitida por el hotel se utiliza el formato de asistencia FO-GH-07.

✓ **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Cada año se realiza a todos los trabajadores la encuesta de Clima Organizacional FO-GH-11 y se responde en el FO-GH-12, se realiza respectiva tabulación de la información y presentar informe de resultados.

✓ **ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

Los empleados del Hotel tienen la posibilidad como beneficio de poder asistir a asesoría psicológica individual y confidencial con la psicóloga encargada, y la información quedara registrada en el formato de atención psicológica FGO-GH-13 y se da la respectiva asesoría y plantear si se requieren asesorías posteriores.

✓ **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

La evaluación de desempeño se realiza a los empleados cada año, se divide a los empleados en cargos gerenciales con el formato FO-GH 09 los cuales incluye a los jefes de cada área y opero-administrativos FO-GH-10 que incluye a los empleados administrativos y operativos, se realiza la tabulación e informe de los resultados finales.

Además cada mes se realizara una evaluación de desempeño virtual de jefe a empleado y de empleado a jefe, se envía el formato a los correos de cada empleado o la realizan en los computadores asignados por el Hotel, esta información se presentara en un informe general con los resultados de cada empleado y de cómo evoluciona. Actualmente se está manejando cada 3 meses por orden de Gerencia General y Operativa

✓ **VENCIMIENTOS DE CONTRATO**

Se tiene un listado de fechas de vencimiento de contrato que maneja la asistente de gestión humana y cada mes se revisan para proceder a realizar los preavisos y la jefe de gestión humana se encarga de validar con cada jefe de área quienes continúan o a quienes se les pasa el preaviso. Si el empleado no va a continuar se le pasa un mes antes de terminar su contrato una carta realizada por el departamento y se le entregara al empleado

✓ **VACACIONES**

Período de quince días hábiles de descanso remunerado, al cual tienen derecho los empleados al cumplir un año de servicios, , teniendo en cuenta las solicitudes presentadas por ellos en los formato previamente establecido FO-GH-39 , Iniciando con el envío de la solicitud de la

programación de vacaciones a los departamentos, adjuntando el formato relacionado y carta de solicitud firmada por el jefe inmediato y jefe de gestión humana, se informa a la alta dirección y finalmente se reporta la novedad a nómina. El jefe inmediato deberá realizar la programación de vacaciones con cada uno de los empleados de su equipo y este formato deberá ser remitido al departamento de Gestión Humana.

✓ **NOMINA**

Se realiza semestral un cronograma de novedades avalado por la Jefe de Gestión Humana y Jefe de Contabilidad, publicando los cortes de Nomina, la asistente de Gestión Humana pasa el reporte de Novedades de los empleados a la Asistente de Nomina en el formato FO-GH-27, para respectiva contabilización, posteriormente los Jefes de Área reportan el formato de horas laboradas modificado para mayor facilidad y eficacia del formato FO-GH-18 Versión 2.

Para el retiro de Cesantías se debe diligenciar el formato FO-GH-25, como requisito para general la certificación avalando que cumple con los requisitos para el respectivo retiro.

✓ **PERMISOS**

Se realiza el paso a paso como está estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo, Cartilla de inducción mediante el formato establecido de autorizado de permisos.

✓ **PROCESOS DISCIPLINARIOS**

Cuando se presente incumplimiento de las normas y funciones asignadas por parte de un empleado, el jefe de área debe identificar la falta cometida FO-GH-10 Mediante la solicitud de proceso disciplinario, de igual forma los Jefes están avalados de realizar Memorandos FO-GH-

28, Amonestación FO-GH-29, si la falta cometida sobrepasa de memorando y amonestación debe dirigirse a la Jefe de Gestión Humana para que el empleado realice los descargos y respectivo proceso disciplinario

✓ **ASISTENCIA MÉDICA (AME)**

Asistencia Médica Personalizada para los empleados y cliente del hotel, se utiliza el formato FO-GH-40 realizándole seguimiento hora de llamada, atención de la consulta.

Anexo 2. Procedimiento de gestión humana. Versión 03.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN HUMANA	PRO-GH-01
		VERSIÓN: 03

1. OBJETIVO

Planear, desarrollar, ejecutar y mantener todos los procedimientos que garanticen el bienestar del personal y el cumplimiento tanto de políticas internas del Hotel, como la Normatividad Legal vigente aplicable al Departamento de Gestión Humana.

2. RESPONSABLE

Jefe de Gestión Humana.

3. ACTIVIDADES

3.1 SELECCIÓN DE PERSONAL

Para dar inicio al proceso de selección de personal, se debe generar una vacante ya sea por retiro de un empleado o por qué se necesita un nuevo cargo, si es por retiro la jefe de Gestión Humana inicia el proceso de selección y si es por vacante nueva la aprobación se da por parte de la Gerencia General y Operativa quien aprueba a la jefe de Gestión Humana para dar su orden de iniciar la selección.

En cualquiera de los dos casos el jefe de área o responsable de proceso deberá realizar el requerimiento de la persona que se solicita, especificando el cargo y demás consideraciones que deban tenerse en cuenta para el correcto proceso; esta solicitud se hará por medio de correo electrónico o por medio escrito de tal manera que se tenga el soporte escrito.

Seguidamente la analista de gestión humana reportará la solicitud en el formato matriz de vacantes, formato que se diligencia con el fin de llevar una trazabilidad de las vacantes activas y el tiempo que toma el cubrimiento de la misma.

3.1.1 RECLUTAMIENTO

Cuando se genere la vacante la jefe de Gestión Humana decide si se realiza convocatoria interna o externa; de ser interna se publica en las carteleras y televisor ubicado en la zona de empleados, se les informa a los jefes de cada departamento para que se les de la información a todos; si algún colaborador desea postularse deberá diligenciar el formato postulación vacantes internas FO-GH-32 y dejarlo en el departamento de gestión humana.

Sí la vacante es externa se inicia con la revisión del back up de HV, estas son hojas de vida que llegan por medio físico al hotel, ya sea por referido interno o el voz a voz de los colaboradores, al llegar al departamento de gestión humana se registran en el formato hojas de vida diligenciando los espacios requeridos.

Una vez revisado el back up de HV, se procede a publicar la vacante en los portales con los que el hotel tiene el convenio para dichas publicaciones como lo son COMPUTRABAJO, bolsa de empleo SENA, bolsa de empleo IMEBU, portales de universidades y por la voz a voz de los empleados.

3.1.2 ENTREVISTA

Para proceder a la citación de entrevista primeramente se revisará el manual de funciones del cargo que se está solicitando.

Para la posterior citación a entrevista se deberán tener mínimo una terna y máximo las personas necesarias para cubrir la vacante solicitada.

Los candidatos que pasan el perfil descrito en el Manual de Funciones se citan a entrevista con Gestión Humana, durante la entrevista se solicitará información la cual se registrará la información en el FO-GH-02 y da su concepto de apto o no para continuar con el proceso,; se envía a la persona a entrevista con el jefe del área, de acuerdo a quien seleccione al personal se diligencia el formato de Concepto de selección por parte del jefe inmediato FO-GH-16 el cual acepta que el candidato continúe en el proceso.

El formato de entrevista únicamente se diligenciará cuando el personal sea nuevo. En el caso de los extra fijos o recomendados, bastará con una certificación o recomendación escrita.

Posteriormente dependiendo el cargo se aplica las pruebas necesarias, actualmente se cuenta con formatos establecidos; prueba técnica de gestión humana FO-GH-33, prueba técnica de cocina FO-GH-34, prueba técnica comercial FO-GH-35, prueba técnica Tesorería FO-GH-36, prueba técnica de Bar tender y Barista FO-GH-37.

3.1.3 SELECCIÓN:

Cuando el candidato pasa los filtros anteriores Gestión Humana da el visto final de selección para dar inicio a la contratación.

3.1.4 CONTRATACIÓN:

Se informa al candidato el procedimiento de contratación el cual consta de solicitarle realizar exámenes médicos de ingreso, y solicitarle los documentos que se requieren:

DOCUMENTOS PERSONALES (Todos obligatorios, si aplica)

- Foto 3x4 carnet
- 3 fotocopias de la cédula ampliada a 150%
- Certificado de EPS (salud) y AFP (Pensión)
- Certificados Académicos y Cursos realizados
- Certificados Laborales
- Carta de recomendación familiar
- Carta de recomendación personal
- Carné de manipulación de alimentos (si aplica)

DOCUMENTOS NÚCLEO FAMILIAR (Si requiere afiliar a algún familiar)

- Fotocopia de la cc ampliada a 150% pareja
- Fotocopia Extra-juicio o Partida de Matrimonio
- Registro civil (sin excepción)
- Tarjeta de Identidad (7 años en Adelante)
- Certificado de Escolaridad (12 años en adelante)

DOCUMENTOS AFILIACIÓN PADRES (Si desea afiliar a sus padres)

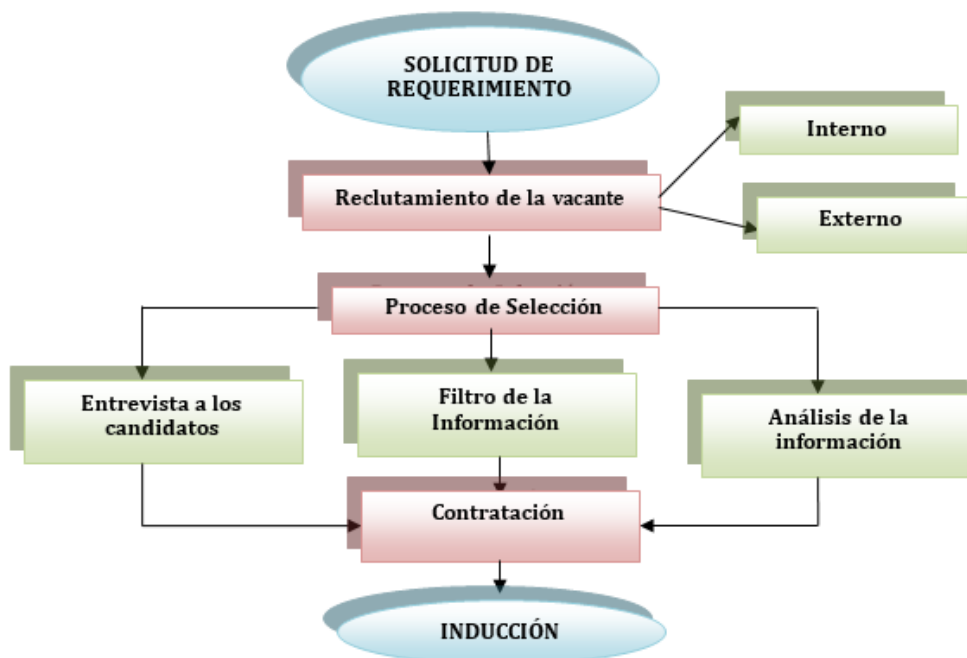
- Registro civil del Trabajador
- Fotocopia cc ampliada a 150% Padres

Primeramente se revisan los exámenes de ingreso en la página del Medico Ocupacional el doctor Oscar Carrero y se cita al empleado para que se presente con toda la documentación. Para esta revisión, se ingresa a <http://www.osts.com.co/acceso-a-empresas.html> con el usuario: Hotel y la clave: Hotel6727.

El coordinador SISO hará la revisión de estos exámenes y es quien se encargará de emitir el concepto final, si la persona es apta envía un correo informando que el candidato puede continuar con el proceso.

Cuando el candidato tiene todos los documentos completos se le entrega el formato FO-GH-05 HOJA DE VIDA, se hace revisión y archivo de los documentos según FO-GH-04 LISTA DE CHEQUEO HOJA DE VIDA; se hace afiliación EPS Si la persona nunca ha estado afiliada a pensión o EPS esta debe hacer una carta donde el empleado solicite que quiere afiliarse., caja compensación , ARP, el empleado debe llenar su parte del formato de la caja de compensación y firmada por el mismo en todas las afiliaciones pertinentes.

Se le entrega a la persona el contrato para que lo revise y pueda firmar. Cuando ya está firmado el contrato Se le entrega dotación de acuerdo a su cargo y debe firmar el FORMATO DE ENTREGA DE DOTACION FO-GH-17 y seguidamente se envía un correo a la administración del condominio para que pueda sacar el carnet del condominio en el mismo, portería 2.



3.2 INDUCCIÓN:

Durante la primera semana de trabajo al empleado se le realiza la Inducción la cual queda registrada en el formato FO-GH-14; el colaborador pasa por las áreas sobre las cual necesita inducción y son necesarias para realizar su trabajo, en cualquier caso se le dará a conocer cartilla de inducción incluyendo la normatividad vigente del hotel esencialmente con el Reglamento Interno de trabajo, organigrama, folleto de Gestión Humana, inducción con Seguridad y Salud en el Trabajo, inducción con Calidad y Sostenibilidad, esto se incluye en la carpeta del trabajador con todas las firmas.

Al terminar inducción según los parámetros establecidos el empleado recibe dotación de trabajo, Carné que lo identifica como empleado del hotel y elementos de oficina y procede a instalarse formalmente en el puesto de trabajo. Se informa al departamento de Comunicaciones ejecutando el programa de ingreso de empleados por medio de una foto y datos personales para la interacción con todo el personal del hotel.

En caso de requerirse y de ser necesario, el coordinador SISO se encargará de hacer entrega de las recomendaciones médicas realizadas por parte de la IPS Oscar Carrero, así mismo del seguimiento de estas por medio de los exámenes periódicos realizados a los colaboradores una vez al año.

3.3 MANUAL DE FUNCIONES:

En el manual de funciones está clara la jerarquía establecida por el hotel y el perfil requerido por el personal que lo desarrolla como se ve reflejado en el formato FO-GH-30. Se realiza las modificaciones pertinentes al manual cuando un cargo tenga cambios a nivel funcional y/o

organizacional. Gerencia General y Operativa deben definir los requerimientos cuando se evidencie la necesidad de incluir un nuevo cargo en el hotel y la jefe de Gestión Humana establecerlo en el manual de Funciones.

3.4 CAPACITACIÓN:

Se realiza al inicio de cada año un sondeo general con los jefes de cada área, con el fin de identificar las necesidades de capacitación. Se gestiona ante el SENA, Ministerio de Trabajo y entes que ejerzan Programa de Capacitación. Se realiza anual un plan de capacitación para todos los empleados, establecido en el formato FO-GH-06, como evidencia de la asistencia de las capacitaciones y formaciones emitida por el hotel se utiliza el formato de asistencia FO-GH-07.

3.5 CLIMA ORGANIZACIONAL

Cada año se realiza a todos los trabajadores la encuesta de Clima Organizacional FO-GH-11 y se responde en el FO-GH-12, se realiza respectiva tabulación de la información y presentar informe de resultados.

3.6 ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Los empleados del Hotel tienen la posibilidad como beneficio de poder asistir a asesoría psicológica individual y confidencial con la psicóloga encargada, y la información quedara registrada en el formato de atención psicológica FGO-GH-13 y se da la respectiva asesoría y plantear si se requieren asesorías posteriores.

4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño se realiza a los empleados bimensualmente, se divide a los empleados en cargos gerenciales con el formato FO-GH 09 los cuales incluye a los jefes de cada área y opero-administrativos FO-GH-10 que incluye a los empleados administrativos y operativos, se realiza la tabulación e informe de los resultados finales.

Además se realiza una evaluación de desempeño cada 55 días de jefe a empleado y de gerencia a jefe de área, este formato es el FO- GH -26 el cual se entrega de forma física en el departamento de gestión humana y la analista de gestión humana es la encargada de llevar a cabo la retroalimentación a cada colaborador. Esta información se presentara en un informe general con los resultados de cada empleado y de cómo evoluciona. Actualmente se está manejando cada 2 meses por orden de Gerencia General y Operativa.

5. VENCIMIENTOS DE CONTRATO

Se tiene un listado de fechas de vencimiento de contrato que maneja la asistente de gestión humana y cada mes se revisan para proceder a realizar los preavisos y la jefe de gestión humana se encarga de validar con cada jefe de área quienes continúan o a quienes se les pasa el preaviso. Si el empleado no va a continuar se le pasa un mes antes de terminar su contrato una carta realizada por el departamento y se le entregara al empleado.

6. VACACIONES

Período de quince días hábiles de descanso remunerado, al cual tienen derecho los empleados al cumplir un año de servicios, teniendo en cuenta las solicitudes presentadas, Iniciando con el envío de la solicitud de la programación de vacaciones a los departamentos, adjuntando el formato

relacionado y carta de solicitud firmada por el jefe inmediato y jefe de gestión humana, se informa a la alta dirección y finalmente se reporta la novedad a nómina. El jefe inmediato deberá realizar la programación de vacaciones con cada uno de los empleados de su equipo y este formato deberá ser remitido al departamento de Gestión Humana.

7. NÓMINA

Se realiza anualmente un cronograma de novedades avalado por la Jefe de Gestión Humana y Jefe de Contabilidad, publicando los cortes de Nomina, la asistente de Gestión Humana pasa el reporte de Novedades de los empleados a la Asistente de Nomina en el formato FO-GH-27, para respectiva contabilización, posteriormente los Jefes de Área reportan el formato de horas laboradas modificado para mayor facilidad y eficacia del formato FO-GH-18 Versión 2

Para el retiro de Cesantías se debe diligenciar el formato FO-GH-25, como requisito para general la certificación avalando que cumple con los requisitos para el respectivo retiro.

8. PERMISOS

Se realiza el paso a paso como está estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo, Cartilla de inducción mediante el formato establecido de autorizado de permisos.

9. RETIRO

- ✓ Entrevista de retiro si el retiro se da de forma voluntaria.
- ✓ Paz y salvo.
- ✓ Examen de egreso.

10. PROCESOS DISCIPLINARIOS

Cuando se presente incumplimiento de las normas y funciones asignadas por parte de un empleado, el jefe de área debe identificar la falta cometida FO-GH-10 Mediante la solicitud de proceso disciplinario, de igual forma los Jefes están avalados de realizar Memorandos FO-GH- 28, Amonestación FO-GH-29, si la falta cometida sobrepasa de memorando y amonestación debe dirigirse a la Jefe de Gestión Humana para que el empleado realice los descargos y respectivo proceso disciplinario.

11. ASISTENCIA MÉDICA (AME)

Asistencia Médica Personalizada para los empleados y cliente del hotel, se utiliza el formato FO-GH-40 realizándole seguimiento hora de llamada, atención de la consulta.

Anexo 3. Entrevista Laboral. Versión 03.

1. DATOS PERSONALES

Nombre Completo		Fecha:	____/____/____
¿Se encuentra en otro proceso de selección?	SI _____ NO _____	Referido Por:	COMPUTRABAJO: _____ REFERIDO INTERNO: _____ UNIVERSIDAD: _____
¿Tiene usted medio de transporte?	SI _____ NO _____	¿Maneja el idioma inglés?	SI _____ NO _____

2. INFORMACIÓN PERSONAL

Fecha de nacimiento	____/____/____	Estado civil:	
Dirección/Barrio:			

Composición del núcleo familiar Ocupación	Papá: _____ Mamá: _____
	Hermanos: _____
	Pareja: _____ Hijos: _____

3. TRAYECTORIA ACADÉMICA

Último estudio cursado			
Técnico o tecnológico		Año:	
Universidad		Año:	
Año		Especialización:	

4. TRAYECTORIA LABORAL

ÚLTIMO EMPLEO: _____ Fecha inicio: ____/____/____ Fecha fin:
____/____/____

Motivo de retiro: _____ Deseo de
cambio: _____

Funciones desempeñadas:

Logros alcanzados:

Aprendizajes destacados:

EMPLEO ANTERIOR: _____ Fecha inicio: ____/____/____ Fecha fin:
____/____/____

Funciones que desempeñó

Motivo de retiro: _____ Aspectos a destacar: _____

PRIMER EMPLEO: _____ Fecha inicio: ____/____/____ Fecha fin:
____/____/____

Funciones que desempeñó:

Motivo de retiro: _____ Aspectos a destacar: _____

Sí habláramos con su último jefe, qué nos diría de usted:

En caso de quedar seleccionado, cuál sería su aporte para el HOTEL y para el área en el que se desempeñará

¿Cuáles considera han sido sus mayores logros a lo largo de su vida?

¿Cuáles son sus metas a corto plazo?

¿Cuáles son sus metas a largo plazo?

5. EXPECTATIVA SALARIAL

Salario que considera Adecuado actualmente:

\$ _____

6. ANÁLISIS DE CONTACTO

Presentación personal: Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Habilidades comunicativas: Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Observaciones del entrevistador:

CONCEPTO DE LA ENTREVISTA:

APROBO () NO APROBO () REQUIERE ENTREVISTA ADICIONAL ()

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:

FIRMA DEL ENTREVISTADOR:
