

AUDITORIA HOTELERA - DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ELIANA CAROLINA ACOSTA SANABRIA
LEIDY JOHANA GIL FEO
IVONE MARCEL GIL SANCHEZ
JEISSON GIOVANNY MORENO JARA
VIVIAN KATERIN OVALLE RODRIGUEZ

DOCENTE: PAOLA ANDREA ARDILA

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN
10 DE OCTUBRE DE 2014

CONTENIDO

CONTENIDO

1. OBJETIVO PRINCIPAL DEL DEPARTAMENTO
 2. ORGANIGRAMA
 3. FUNCIONES PRINCIPALES EN LOS CARGOS DEL ORGANIGRAMA
 4. PROCESOS
 5. EQUIPOS
 6. DOCUMENTOS Y/O FORMATOS UTILIZADOS EN EL DEPARTAMENTO
 7. ACTIVIDAD LÚDICA
- CONCLUSIÓN
- BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFÍA

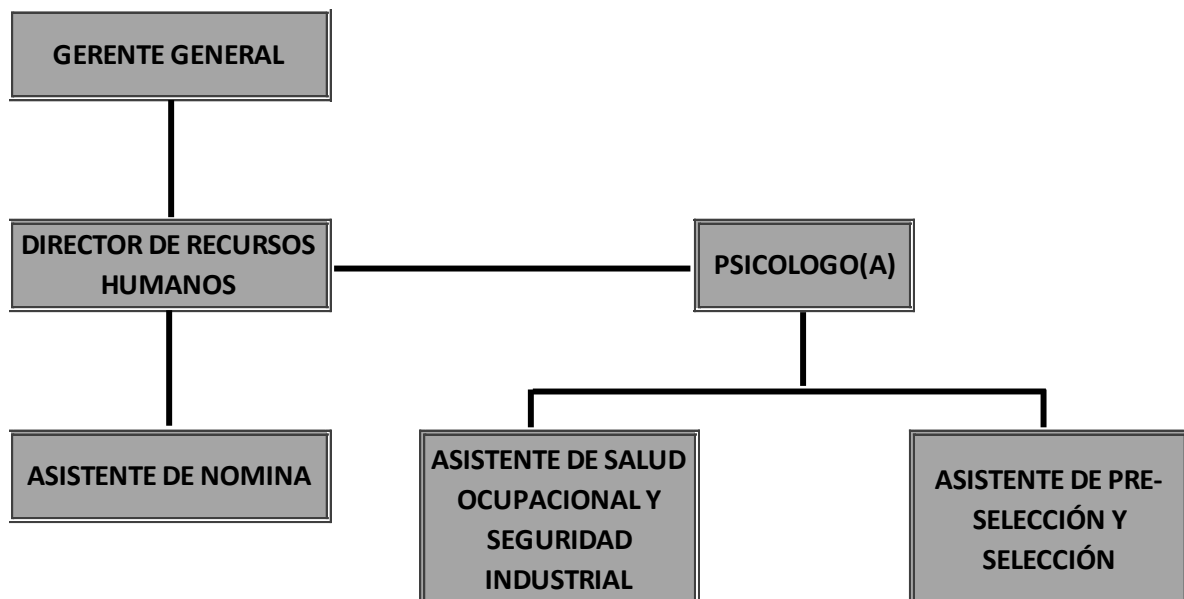
1. OBJETIVO PRINCIPAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Es la función administrativa encargada de seleccionar, contratar, capacitar o formar, apoyar y desarrollar a cada uno de los colaboradores de la empresa, con el fin de conjugar elementos necesarios para generar un clima laboral en absoluta armonía. El departamento debe brindar calidad humana y eficiencia en los servicios que presta a los trabajadores como uno de los activos más importantes para conseguir los objetivos propuestos la empresa, en este caso el hotel debe contar con personal indicado en cada una de las áreas en el momento que se necesiten.

Hay una serie de tareas en el departamento que ayudan al proceso y la administración del área, que son:

- Planificar las necesidades del personal de la empresa
- Análisis y descripción de cada uno de los puestos de trabajo
- Capacitación y selección de cada uno de los trabajadores
- Plan de acogida de nuevos trabajadores
- Evaluación de desempeño de cada trabajador
- Formación de personal
- Valoración y retribución del puesto de trabajo
- Derechos y deberes laborales
- Prevención de riesgos laborales
- Incentivos sociales voluntarios

2. ORGANIGRAMA



3. FUNCIONES PRINCIPALES EN LOS CARGOS DEL ORGANIGRAMA

a) Director de Recursos Humanos: prestar asesoramiento técnico – administrativo en relación a la gestión de recursos humanos y sus funciones principales son:

- Efectuar el análisis de los dispositivos legales emitidos y vinculados con las actividades de la oficina general
- Analizar y emitir opinion técnica en los asuntos sometidos a su consideración
- Emitir opinion en la formulación de proyectos de directivas que se le encarguen, así como revisar y opinar sobre las directivas que formulen las jefaturas de la oficina general, dentro del ámbito de su competencia
- Establecer mecanismos de conciliación en temas de controversia laboral
- Contribuir con el mantenimiento de un adecuado clima laboral
- Asesorar y absolver las consultas a la oficina general de RH
- Recopilar, ordenar y sistematizar los dispositivos legales
- Emitir opinion técnica en los casos que corresponda sobre los contratos que la empresa u hotel celebre con los trabajadores y sobre los convenios con terceros.

b) Psicólogo(a): se enfoca en el análisis, evaluación, selección, entrevistas y orientación del personal, en las empresas; ya sea de manera interna o externa ofreciendo servicios de asesoría y consultoría sus principales funciones son:

- Análisis de los requerimientos de puestos de trabajo
- Determinación de factores críticos en el desarrollo del trabajo
- Aplicación de técnicas de evaluación y descripción de puestos de trabajo
- Desarrollo de técnicas de entrevista
- Aplicación de test psicológicos para valorar habilidades y aptitudes
- Capacitación de personal y evaluación de dinámicas para tomar decisiones en el personal
- Realizar cursos de motivación
- Búsqueda de técnicas para efectividad en el reclutamiento a los diferentes puestos.

c) Asistente de nómina: se encarga de gestionar todo lo referente a sueldos y salarios, reuniendo así los datos del trabajador sobre su labor ordinaria trabajada, la asistencia a sus labores diarias,

calculando las deducciones y/o impuestos por ley, seguridad social y generando periódicamente la orden de pago o nomina a recibir.

Existe una política salarial que son el conjunto de orientaciones, basadas en estudios y valoraciones encaminadas a distribuir equitativamente las cantidades presupuestadas para retribuir al personal en un periodo determinado, de acuerdo a los méritos y eficacia de cada uno.

La nómina es un sistema de contabilidad manual que muestra un listado de los nombres de cada trabajador sus remuneraciones, números de horas trabajadas, horas extras en los casos que aplique, otros ingresos; a su vez se incluyen los descuentos de seguridad, retenciones según el caso, préstamos y demás deducciones para que posteriormente y mediante matrices se calcule el neto a pagar.

Funciones:

- Determinar el valor bruto para cada trabajador
- Efectuar deducciones
- Calcular horas extras
- Mantener registro individual de lo percibido por cada trabajador
- Coordinar con las áreas de informática, auditoria, presupuesto y caja; lo relacionado a la elaboración, revisión y presupuesto para el pago del cheque o transferencia.

d) Asistente de pre-selección y selección: Este departamento tiene como objetivo establecer un sistema objetivo de reclutamiento y selección con el fin de proveer a la empresa un recurso humano más calificado para el logar de los objetivos de la misma. Sus principales funciones son:

- Orientar y asesorar a las diferentes unidades en la aplicación de normas, reglamentos y procedimientos técnicos en materia de reclutamiento y selección de personal
- Diseña e implementa los mecanismos necesarios para la atención y evaluación de las solicitudes de personal de nuevo ingreso presentadas por las diferentes unidades
- Establece las normas y procedimientos para el reclutamiento y selección del recurso humano y vela por el fiel cumplimiento de las mismas.

- e) Asistente de salud ocupacional y seguridad industrial: Salud Ocupacional: Es la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en su sitio de trabajo; a través del sistema general de riesgo laboral y las principales funciones consisten en:
- Afiliar a los trabajadores al sistema de seguridad social
 - Realizar los exámenes médicos ocupacionales; los principales son (físico y osteomuscular, visiometría, audiometría) esto depende del tipo de trabajo al que vaya a ser contratado, también hace parte el curso de manipulación de alimentos. Las evaluaciones médicas a que tiene derecho el trabajador son: pre-ingreso, periódicas (6 o 12 meses) y de egreso.
 - Gestionar las cotizaciones realizadas al cada administradora
 - Reconocer prestaciones económicas por accidente de trabajo y/o enfermedad profesional
 - Realizar actividades de prevención y promoción de riesgos

Para que estas funciones sean posibles efectuarse se debe contar con recursos tales como: (convenciones con EPS, Asesorías de accidente de trabajo por parte de la ARL y contar con equipos de botiquín).

- Seguridad Industrial: Son el conjunto de técnicas y habilidades que identifican, valoran y controlan la causa de los accidentes de trabajo; los recursos utilizados para el desarrollo de esta actividad son los siguientes:
 - Elaborar un COPASO (Comité Paritario en Salud Ocupacional)
 - Contar con elementos técnicos como (extintores, gabinetes contra incendio, camillas, entre otros)
 - Demarcar y señalar áreas como por ejemplo de almacenamiento, pacillos o zonas comunes, ubicación de máquinas, áreas de la cocina, salidas de emergencia
 - Brigadas de emergencias: contar con simulacros de evacuación.

4. PROCESOS

Dentro de los procesos se lleva uno a uno los métodos dentro de toda el área de Recursos Humanos y para esto se requiere de una planificación estratégica para dar continuidad y desarrollo a cada puesto de trabajo con ciertos aspectos que se mencionaran a continuación:

RECLUTAMIENTO

*Planeación Diseño de Cargos
 Perfil

Hoja de Vida
Preselección

SELECCIÓN(Pruebas)

CONTRATACIÓN (Poder de negociación)

INDUCCIÓN

Alineación a los Objetivos
Metas Políticas

Sentido de Pertenencia.

RETRIBUCIÓN
FORMACIÓN Y DESARROLLO
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
SEGURIDAD INDUSTRIAL
RUPTURA LABORAL

RECLUTAMIENTO

La obtención del talento humano es una de las más difíciles, debido a que si la elección no es correcta afectará las actividades de la empresa.

La conservación del talento humano debe ir ligada a las políticas de la empresa, para tener un lineamiento entre los colaboradores de la organización.

SELECCIÓN

- Recepción preliminar de las solicitudes
- Pruebas de idoneidad
- Entrevista de selección
- Verificación de datos
- Examen medico
- Entrevista con el Supervisor
- Descripción realista del puesto de trabajo
- Decisión de contratar

CONTRATACIÓN

Según el código sustantivo del trabajo, el contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica; la continua dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

INDUCCIÓN

Es el proceso de guiar al nuevo trabajador hacia la incorporación de su puesto de trabajo.

Es una etapa que inicia al ser contratado un nuevo empleado en la organización en la cual se va a adaptar, lo más pronto a su ambiente de trabajo.

Se lleva a cabo:

- a) Inducción a la empresa
- b) Inducción sobre su trabajo y/o actividad

POLÍTICAS DE RETRIBUCIÓN

Se habla de recompensas monetarias y no monetarias, extrínsecas o intrínsecas, financieras y no financieras.

La retribución influye en el comportamiento del trabajador y, por lo tanto, en las posibilidades de **ATRAER, RETENER Y MOTIVAR**, de ahí que sea una herramienta clave de la gestión de personas.

FORMACIÓN Y DESARROLLO

Se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo.

Las actividades de desarrollo ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras independientemente de las actuales

Técnicas para la capacitación

- Capacitación en la práctica (CEP)
- Capacitación para enseñar el trabajo (CET)
- Aprendizaje programado
- Capacitación por computadora (CPC)
- Capacitación de CD o internet

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Es el proceso que permite a las empresas medir y analizar los resultados en el trabajo de sus empleados.

La evaluación puede arrojar dos tipos de resultados, buenos o escasos (malos).

RUPTURA LABORAL

Se produce cuando un empleado deja de pertenecer a una organización, se puede originar por varios motivos, lo que da lugar a diferentes tipos de ruptura.

Bajas Voluntarias
Jubilación
Prejubilación
Despido Disciplinario
Despidos Colectivos.

5. EQUIPOS

Algunos de los equipos que generalmente se utilizan en el departamento de Recursos humanos son:

- Computador
- Escritorio- silla
- Papelería: hojas, cuadernos, sobres, lapiceros, carpetas etc.
- A zetas
- Impresora - fotocopidora - scanner
- Teléfono
- Botiquín
- Cajones -Organizadores
- Archivador

6. DOCUMENTOS

Los documentos más importantes que el departamento de recursos humanos tiene para el desarrollo efectivo de su área, para que de esta manera el trabajo sea más eficaz se resumen los siguientes ítems:

A. El informe: Generalmente, el propósito del informe, como su propio nombre indica, es informar. Sin embargo, los informes pueden incluir elementos persuasivos, tales como recomendaciones, sugerencias u otras conclusiones motivacionales que indican posibles acciones futuras que el lector del informe pudiera adoptar.

B. El memorando: El memorando es un escrito breve por el que se intercambia información entre diferentes departamentos de la organización para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción o disposición.

Su redacción debe llevar el nombre del destinatario y del remitente, lugar y fecha, mensaje breve y firma del remitente.

C. Reglamento: Un reglamento es una norma jurídica de carácter general dictada por la Administración Pública y con valor subordinado a la ley.

Los reglamentos son la consecuencia de las competencias propias que el ordenamiento jurídico concede a la Administración, mientras que las disposiciones del poder ejecutivo con fuerza de Ley tienen un carácter excepcional y suponen una verdadera sustitución del poder legislativo ordinario.

D. El expediente personal: Es un conjunto de documentos ordenados cronológicamente que refleja el historial laboral de cada trabajador del hotel.

Cada expediente consta de las siguientes partes:

- Carpetilla: contenedor en que se guarda el expediente
- Extracto o resumen: hoja en la que se anota cada uno de los documentos.
- Documentación: diferentes documentos que forman el expediente.

Los documentos que con mayor frecuencia aparecen en un expediente son:

- Carta de solicitud de empleo
- Currículo vitae
- Ficha con los datos personales

- Resultado de las pruebas de selección
- Perfil profesional
- Título de estudios acreditados para conseguir el puesto de trabajo
- Título de otros estudios realizados
- Copia del contrato de trabajo
- Copia de la documentación relativa a la seguridad social
- Referencias laborales

Los expedientes deben estar actualizados constantemente cada vez que se produzca cualquier variación, debe estar anotada en el expediente junto con el documento preciso, algunas variaciones pueden ser:

- Cambio de categoría profesional
- Ascensos
- Movilidad física del puesto de trabajo
- Nuevos recursos de formación
- Excedentes

E. Formularios: Los formularios que pueden ser empleados para la gestión de recursos humanos son:

- Formularios para análisis de puesto
 - ✓ Formulario de entrevista para el análisis de puesto
 - ✓ Cuestionario para reunir datos en el análisis de puesto
- Análisis de puesto y descripción de puestos de diversas posiciones
 - ✓ Modelo para el proceso de descripción de puesto
 - ✓ Descripción de puesto de un analista de sistema de gestión
 - ✓ Descripción de puesto de un gerente general
- Formulario de reclutamiento y selección
 - ✓ Requisición de empleado
 - ✓ Formato de solicitud de empleo
 - ✓ Formulario de ingreso de un trabajador
 - ✓ Formulario de salida
 - ✓ Formularios de planificación de recursos humanos
- Formularios de evaluación
 - ✓ Evaluación de desempeño para ejecutivos
 - ✓ Evaluación de desempeño para subordinados

- Formularios de capacitación
 - ✓ Formulario de levantamiento de necesidades de capacitación
 - ✓ Formulario de planificación de capacitación interna
 - ✓ Encuesta de reacción de capacitación

FORMATO DE MEMORANDO

	NOMBRE DE SU EMPRESA suempresa@suempresa.com	MEMORANDO minerva No. 1
Para: _____ De: _____ CC: _____ Fecha: _____ Asunto: _____		
SITUACION – HECHOS		
ANTECEDENTES		

FORMATO DE INFORME

LUIS VALLE FERNANDEZ AUDITOR Membro del R.O.A.C. General Alvea, 10 Planta 2° Of. 7 Tel: 945 14 81 17 - Fax: 945 13 53 65 57000 VITORIA (ALAVA) INFORME DE AUDITORIA DE CUENTAS ANUALES A los miembros del Patronato de la FUNDACIÓN DE ESTUDIOS Y ACTIVIDADES DE INTERÉS SOCIAL RODE: He auditado las cuentas anuales de la Entidad FUNDACIÓN DE ESTUDIOS Y ACTIVIDADES DE INTERÉS SOCIAL RODE que comprenden el balance de situación al 31 de Diciembre de 2.007, la cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Entidad. Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas. Los administradores presentan, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias y del cuadro de financiación, además de las cifras del ejercicio 2.007, las correspondientes al ejercicio anterior. Mi opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales del ejercicio 2.007. Con fecha de 27 de Junio de 2.007 se emitió informe de auditoría acerca de las cuentas anuales del ejercicio 2.006 en el que expresaba una opinión favorable. En mi opinión, las cuentas del ejercicio 2.007 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Entidad FUNDACIÓN DE ESTUDIOS Y ACTIVIDADES DE INTERÉS SOCIAL RODE al 31 de Diciembre de 2.007 y de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior. -1-	LUIS VALLE FERNANDEZ AUDITOR Membro del R.O.A.C. General Alvea, 10 Planta 2° Of. 7 Tel: 945 14 81 17 - Fax: 945 13 53 65 57000 VITORIA (ALAVA) La Entidad manifiesta que no está obligada a emitir informe de gestión por lo que nuestro trabajo se ha limitado a la verificación de las cuentas anuales y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la sociedad. Este Informe de Auditoría consta de dos páginas y se une como anexo inseparable las Cuentas Anuales presentados por los Administradores formado por 13 páginas.  -2-
--	---

Ficha con datos personales

Ficha Personal - Activo - [Modificando]
✕

Datos Personales	Datos Remuneración	Vida Funcionaria
Rut: 08760507-8 Nombres: ADRIANA Apellido Paterno: Apellido Materno: Fecha Nacimiento: / / Edad: Nacionalidad: CHILENA Estado Civil: CASADO (A) Género: ☒ Femenino ☐ Masculino Estudios: EDUC. SUPERIOR COMPLETA Profesión: Título (S/N): ☐ Sí ☒ No E-Mail: ☒ Realizar Pedido en Adquisiciones	Fotografía  Teléfonos Teléfono Particular: Otros Teléfonos: ☐ Servicio Militar Repartición	Dirección Observación Calificación Seguros Ins. Electoral Teléfono Particular: Otros Teléfonos: ☐ Servicio Militar Repartición

Resultados de las pruebas de selección

Área de producción													
Indicadores	SA	S	TN	CC	CN	II %	PRI	%	PIC		CGA = 25%		
									GCI Real	Ideal	%	Cualitativa	
Índice de disponibilidad	86	%	1	B	7	15	1,05	70	0,26	0,38			
Índice de producción	99	%	1	E	10	15	1,5	100	0,38	0,38			
Índice de calidad	99	%	1	E	10	15	1,5	100	0,38	0,38			
Índice de efectividad	84	%	1	B	7	45	3,15	70	0,79	1,13			
Horas perdidas x paros en equipos	84	H	2	B	7	10	0,7	70	0,18	0,25			
Subtotal						100	7,9		2,0	2,5	80	Buena	
Área de mercadeo y ventas													
Indicadores	SA	UR	TN	CC	CN	II %	PRI	GCI %	PIC		CGA = 25%		
									Real	Ideal	%	Cualitativa	
Cumplimiento ppto. de ventas.	91	%	1	E	10	20	2,0	100	0,50	0,50			
Lanzamientos de nuevos productos	50	%	1	R	4	15	0,6	40	0,15	0,38			
Nuevas líneas de negocio	100	%	1	E	10	15	1,5	100	0,38	0,38			
Cientes nuevos	93	%	1	E	10	20	2,0	100	0,50	0,50			
% ventas periodo anterior y. Actual	80	%	3	B	7	30	2,1	70	0,53	0,75			
Subtotal						100	8,2		2,1	2,5	84	Buena	
Área financiera													
Indicadores	SA	UR	TN	CC	CN	II %	PRI	GCI %	PIC		CGA = 25%		
									Real	Ideal	%	Cualitativa	
Endeudamiento total	56	%	4	R	4	20	0,8	40	0,20	0,25			
Cobertura de intereses	1,51	V	7	M	1	15	0,15	10	0,04	0,63			
Rentabilidad patrimonial	23	%	8	B	7	30	2,1	70	0,53	0,63			
Ejecución presupuestal de gastos	93	%	5	R	4	20	0,8	40	0,20	0,25			
Rotación de cartera	74	D	6	E	10	15	1,5	100	0,38	0,75			
Subtotal						100	5,4		1,4	2,5	56	regular	
Área de gestión humana													
Indicadores	SA	UR	TN	CC	CN	II %	PRI	GCI %	PIC		CGA = 25%		
									Real	Ideal	%	Cualitativa	
Rotación de personal	3	%	9	B	7	10	0,7	70	0,18	0,25			
Bienestar social por empleado	102	%	1	E	10	25	2,5	100	0,63	0,63			
Capacitación de personal	33	%	10	B	7	25	1,75	70	0,44	0,63			
Ausentismo por accidentes	2	%	11	B	7	10	0,7	70	0,18	0,25			
Eficiencia laboral	18	%	12	E	10	30	3,0	100	0,75	0,75			
Subtotal						100	8,65		2,2	2,5	88	buena	
Total áreas = Evaluación integral de la gestión									7,7	10	77	Buena	

Evaluación integral de gestión		
Áreas	%	Cualitativa
Producción	80	Buena
Mercadeo y ventas	84	Buena
Financiera	56	Regular
Gestión humana	88	Buena
Calificación integral	77	Buena

Formulario de entrevista para el análisis de puesto

[illegible]

Modelo para el proceso de descripción de puesto

PERFIL Y DESCRIPCION DEL PUESTO			
1- DATOS GENERALES			
PUESTO	AMA DE LLAVES	DEPTO.	AMA DE LLAVES
		CLAVE	ALL-01
AREA	EJECUTIVA	PUESTO JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL
2- CARACTERISTICAS PERSONALES			
EDAD	30-45	EDO.CIVIL	INDISTINTO
		SEXO	FEMENINO O MASCULINO
IDIOMAS		ESCOLARIDAD	
IDIOMA	HABLA	LEE	ESCRIBE
INGLES	50%	50%	50%
PRESENTACION PERSONAL		EXPERIENCIA	
BUENA PRESENTACION		LIC. EN ADMON. DE EMPRESAS TURISTICAS O CONOCIMIENTOS DE ADMINISTRACION.	
HORARIO DE TRABAJO		CONDICIONES FISICAS	
8:00 A.M. A 18:00 P.M. (1 HORA DE COMIDA)		MINIMO DE 3 AÑOS DE EXPERIENCIA EN HOTELERIA (1 AÑO DENTRO DEL DEPTO.) CONOCER BIEN EL FUNCIONAMIENTO DEL DEPTO.	
ACTITUDES PERSONALES		CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS PARA EL PUESTO	
HONRADEZ ACTITUD POSITIVA ENTUSIASTA DON DE MANDO INICIATIVA		CRITERIO PARA TOMAR DECISIONES, HABILIDADES PARA ORGANIZAR, CONOCIMIENTO DE CONTABILIDAD, PLANEACION, DIRECCION, SUPERVISION Y CONTROL, TEXTILES, DECORACION Y JARDINERIA).	
CARACTER FIRME LIDER SABER DELEGAR RESPONSABLE		NINGUN IMPEDIMENTO FISICO	
OTRAS			
HABILIDAD PARA TRATAR A LA GENTE BUEN MANEJO DE CONFLICTOS CON EL PERSONAL			
3- OBJETIVO DEL PUESTO			
ASEGURARSE DE LA LIMPIEZA Y PRESENTACION DE LAS HABITACIONES Y AREAS PUBLICAS DEL HOTEL, A TRAVES DE LA ORGANIZACIÓN, DIRECCION Y CONTROL DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, DANDO RESULTADOS POSITIVOS DE LA OPERACIÓN DE AMA DE LLAVES			

PERFIL Y DESCRIPCION DEL PUESTO			
4- FUNCIONES O ACTIVIDADES			
✓ INSPECCIÓN DE HABITACIONES, AREAS PUBLICAS Y AREAS DE SERVICIO Y ASEGURARSE DEL BUEN ESTADO DE LAS MISMAS ✓ ASIGNACION DE TRABAJOS (TAREAS) A CAMARISTAS ✓ ELABORACION DE PLAN DE ASEOS PROFUNDOS ✓ LLEVAR CONTROL Y ENTREGA DE ARTICULOS "PERDIDO Y ENCONTRADO" ✓ REVISAR PLAN DE PRODUCTIVIDAD ✓ ELABORAR PROGRAMA ANUAL DE PRESUPUESTOS ✓ REVISAR ESTADOS FINANCIEROS CONTRA PRESUPUESTOS ✓ CHECAR INVENTARIOS GENERALES ✓ ASEGURARSE DEL CONTROL Y CUIDADO DE SUMINISTROS ✓ LLEVAR CONTROL DE LOS BLANCOS PARA CONOCER LOS STOCKS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN DE AMA DE LLAVES ✓ ANALISIS DE PRECIOS A DIVERSOS PROVEEDORES Y PRODUCTOS, BUSCANDO CALIDAD, BUEN PRECIO Y SERVICIO ✓ PROGRAMAR COMPRAS ANUALES ✓ ENTREVISTAS AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO ✓ LLEVAR PROGRAMA DE VACACIONES DEL PERSONAL ✓ PROGRAMA DE RE-ENTRENAMIENTOS AL PERSONAL ✓ PROGRAMACION DE JUNTAS CON EL PERSONAL A SU CARGO			
5- RESPONSABILIDADES			
✓ LLEVAR CONTROL DE RENOVACIONES Y REPARACIONES EN HABITACIONES Y AREAS PUBLICAS ✓ ASEGURARSE DE QUE LAS POLITICAS Y LINEAMIENTOS DEL HOTEL SEAN LLEVADOS A CABO Y RESPETADOS POR LOS EMPLEADOS PARA CREAR UNA BUENA IMAGEN DEL HOTEL ✓ ASEGURARSE DE QUE EXISTA UNA BUENA COMUNICACIÓN ENTRE EL DEPTO. DE AMA DE LLAVES Y LOS DEMAS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL PARA ENTREGAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL HUESPED ✓ ASEGURARSE DE CONTROLAR LA NOMINA PARA NO EXCEDERSE EN PRESUPUESTOS ✓ MANTENER MOTIVADO AL PERSONAL Y DAR RECONOCIMIENTO VERBAL Y POR ESCRITO ✓ CUMPLIR CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD Y SERVICIO DEL HOTEL Y DEL DEPARTAMENTO, ASÍ COMO CUMPLIR CON EL REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO ESTABLECIDO EN LA ORGANIZACIÓN			
ELABORO	REVISO	AUTORIZO	FECHA

Requisición de empleado

REQUISICIÓN DE EMPLEADOS

Número de Puesto	Título del Puesto	Nombre del departamento	Fecha que se necesita reemplazo
Favor de marcar		☐ Permanente ☐ Temporal ☐ Tiempo Parcial	
Razón de la requisición ¿Qué acciones administrativas o de empleados ocasionaron la vacante?			
BREVE DESCRIPCIÓN del mínimo de cualidades que deben reunir los candidatos al puesto			
Breve descripción de los deberes del puesto			
Nombre de la ubicación			
Fecha		Firma del gerente	

Formulario de levantamiento de necesidades de capacitación

LEVANTAMIENTO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN				
COLABORADOR: _____ CARGO: _____ ÁREA: _____ DEPARTAMENTO: _____		Seguimiento		
		1ª ETAPA	2ª ETAPA	Necesidad Atendida
		Colaborador: _____ Fecha: ____/____/____	Gerencia: _____ Fecha: ____/____/____	Jefe: _____ Fecha: ____/____/____
		Jefe: _____ Fecha: ____/____/____	RRHH: _____ Fecha: ____/____/____	RRHH: _____ Fecha: ____/____/____
		Gerencia: _____ Fecha: ____/____/____		
1ª ETAPA - IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN				
SOLUCIÓN DE PROBLEMA		DESARROLLO DEL PERSONAL		
☐ Reclamación del Cliente ☐ No-Conformidad ☐ Acción Correctiva ☐		☐ L.N.C. Programado (*) ☐ Admisión ☐ Promoción ☐ Transferencia ☐		
		DESARROLLO ORGANIZACIONAL		
		☐ Nuevas Técnicas / Procesos ☐ Planeamiento Estratégico ☐ Expansión de la Empresa ☐		
SITUACIÓN ACTUAL:				
SITUACIÓN DESEADA:				
2ª ETAPA - PLAN DE ACCIÓN				
Acciones:		Responsable:	Plazo Deseado:	

Formulario de planificación de capacitación interna

LEVANTAMIENTO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN			
COLABORADOR: _____ CARGO: _____ ÁREA: _____ DEPARTAMENTO: _____	Seguimiento		
	1ª ETAPA	2ª ETAPA	Necesidad Atendida
	Colaborador: _____ Fecha: ____/____/____	Gerencia: _____ Fecha: ____/____/____	Jefe: _____ Fecha: ____/____/____
	Jefe: _____ Fecha: ____/____/____	RRHH: _____ Fecha: ____/____/____	RRHH: _____ Fecha: ____/____/____
	Gerencia: _____ Fecha: ____/____/____		
1ª ETAPA - IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN			
SOLUCIÓN DE PROBLEMA ☐ Reclamación del Cliente ☐ No-Conformidad ☐ Acción Correctiva ☐	DESARROLLO DEL PERSONAL ☐ L.N.C. Programado (*) ☐ Admisión ☐ Promoción ☐ Transferencia ☐	DESARROLLO ORGANIZACIONAL ☐ Nuevas Técnicas / Procesos ☐ Planeamiento Estratégico ☐ Expansión de la Empresa ☐	
SITUACIÓN ACTUAL:			
SITUACIÓN DESEADA:			
2ª ETAPA - PLAN DE ACCIÓN			
Acciones:		Responsable:	Plazo Deseado:

Encuesta de reacción de capacitación

EVALUACIÓN DEL MÓDULO O DEL CURSO DE CAPACITACIÓN					
Instrucciones Acaba usted de terminar su capacitación y nos gustaría que nos comente sus impresiones al respecto. A continuación encontrará una serie de preguntas sobre la clase de capacitación que acaba de concluir. La mayoría de ellas pueden responderse rodeando con un círculo un número de la escala que aparece a la derecha de cada pregunta. En el caso en que se requiera una respuesta escrita, hágalo en el espacio provisto para este fin. Le rogamos pensar detenidamente sus respuestas y contestarlas con honradez. Valoramos sus comentarios y retroalimentación.					
Tema expuesto: _____					
I. Contenido					
1. Pertenencia del tema con su trabajo	No pertinente	1	2	3	4
					Pertinente 5
2. Claridad de los objetivos del módulo	No claros	1	2	3	4
					Muy claros 5
3. Nivel de la instrucción	Demasiado básico	1	2	3	4
					Demasiado avanzado 5
4. Cobertura de la clase expositiva	Inadecuado	1	2	3	4
					Muy completa 5
5. Asignación del tiempo	Demasiado corto	1	2	3	4
					Demasiado largo 5
6. Énfasis en los detalles	Escaso	1	2	3	4
					Excesivo 5
7. Organización y conducción	Desorganizada	1	2	3	4
					Bien organizada 5
8. Tratamiento del tema	Abstracto	1	2	3	4
					Práctico 5
9. Comentarios adicionales que usted pueda tener sobre éstos u otros aspectos del					

II. Ayudas y material de apoyo impreso para capacitación

1. Eficacia de las ayudas pedagógicas	Ineficaces	1	2	3	4	5
						Muy eficaces
2. Facilidad de lectura	Ilegible	1	2	3	4	5
						Muy legible
3. Claridad del mensaje	Poco claro	1	2	3	4	5
						Muy claro
4. Atractivo de las ayudas y materiales	Muy atractivo	1	2	3	4	5
						Poco atractivo
5. Utilidad de las ayudas y materiales	Inútil	1	2	3	4	5
						Útil
6. Observaciones adicionales que usted pueda tener sobre éstos u otros aspectos de los métodos, ayudas y materiales de apoyo impresos utilizados en la clase de capacitación						

III. Competencia del instructor

1. Dominio de su tema	Poco	1	2	3	4	5
						Mucho
2. Habilidad para comunicar eficazmente información y conocimientos	Muy poca	1	2	3	4	5
						Excelente
3. Habilidad para despertar y mantener el interés	Muy poca	1	2	3	4	5
						Excelente
4. Flexibilidad para aceptar las ideas de los cursillistas	No receptivo	1	2	3	4	5
						Receptivo
5. Estimulo a la participación de los cursillistas	No la estimuló	1	2	3	4	5
						La estimuló
6. Planificación del tiempo	Muy insatisfactoria	1	2	3	4	5
						Excelente
7. Claridad del lenguaje oral	Poco claro	1	2	3	4	5
						Claro
9. Observaciones adicionales sobre éstos u otros aspectos relativos a la competencia del instructor.						

CONCLUSION

Con este trabajo demostramos la importancia que tiene el departamento de recursos humanos en un hotel, ya que es una de las áreas encargadas de asignar el personal idóneo para cada puesto de trabajo, con las condiciones necesarias para ejecutar la labor por la cual se contrató al trabajador y así mismo proporcionar un clima laboral que beneficie las dos partes para un excelente funcionamiento y mayores beneficios en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA Y/O CIBERGRAFÍA

- Gestión de talento humano (3° Edición) - Chiavenato, Idalberto. Ed. McGraw-Hill Interamericana, México-2009
- Recursos humanos y responsabilidad social corporativa – Iglesias, Miguel Lobato – francisco Tejedo, Javier. Ed. McMillan Iberia, S.A, España-2010
- <http://www.rrhh-web.com/formularios.html>
- www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448169352.pdf
- <http://www.arlcolpatria.com/default/home.htm>
- <http://es.slideshare.net/43987755/area-administrativa-talento-humano>