UNIVERSIDAD DE ORIENTE

NÚCLEO NUEVA ESPARTA

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

En conformidad con lo establecido en el art. 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado Modalidad Pasantía titulado: ***"Funciones y Procedimientos Realizados en el Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita".*** Presentado por la Br. Eunelys Del Valle Marcano Marcano, C.I: 21.322.869, como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras.

Aprobado

Lcdo. Guzmán León

Tutor Académico

Lcda. María Mercedes Ramírez

Jurado Principal

Lcda. Patricia Manrique

Jurado Principal

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA

Informe presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras

Br. Eunelys del Valle Marcano Marcano
C.I V- 21.322.869

Guatamare, Octubre de 2014

LIDOTEL
Hotel Boutique
Margarita - Venezuela

LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA
PAMPATAR – ISLA DE MARGARITA

LAPSO DE PASANTÍAS EN LA EMPRESA:
DEL 20-01-2014 AL 02-05-2014

JURADO EVALUADOR:

Lic. Guzmán León
Asesor Académico

Lic. María Mercedes Ramírez
Jurado

Lic. Patricia Manrique
Jurado

DEDICATORIA

Principalmente quiero dedicar este trabajo a Dios y a la Virgen del Valle por haberme regalado el don de la vida, por ser mi fortaleza en los momentos difíciles y por brindarme una vida llena de aprendizajes que me permitieran llegar a este momento tan especial como lo es mi formación profesional.

A mis padres, les dedico mi triunfo hoy y siempre por el apoyo brindado en las buenas y en las malas, por permitirme lograr mis sueños y motivarme a salir adelante en un camino lleno de tantos obstáculos.

A mi novio Nixon Cedeño, por su paciencia, comprensión, por siempre alentarme a seguir adelante y por estar siempre a mi lado incondicionalmente en todo momento.

A mis abuelos, que desde el cielo y la tierra siempre fueron un gran ejemplo de vida y siempre estarán en mi corazón.

A mi hermano Eimer por apoyarme siempre a pesar de todas sus locuras.

A mis tíos, Luis y Zelida por siempre brindarme su ayuda y su comprensión cada momento que lo necesité.

No son más ni son menos, pero les agradezco la vida eternamente.

EUNELYS MARCANO

AGRADECIMIENTOS

Especialmente le agradezco a Dios y a la Virgen del Valle, por siempre guiarme por el mejor camino, el camino del éxito.

A mis padres, y a toda mi familia, por todo el apoyo y los consejos que me dieron en todo momento, aportaron un granito de arena cada uno para ayudarme en todo lo que se me ofrecía.

A mi novio, Nixon,por ser mi apoyo, mi compañero en todas las adversidades y por ser esa persona que siempre está ahí cuando más lo necesito dándome fuerzas y ganas para salir adelante siempre.

A Faudy y Frady, mis mejores amigas, quienes siempre estuvieron ahí para pasar momentos inolvidables y prestarme su apoyo en todo momento.

Mis queridos amigos de la UDO, Annadela, Mario, Francisco, gracias a ustedes cada momento de estudio fue especial. Pasamos momentos únicos e inolvidables y siempre estarán presentes en mi corazón.

Dos excelentes profesores que me han prestado su gran ayuda a lo largo de esta travesía con todos sus consejos y enseñanzas, Guzmán León y Leonardo Rivas.

Mi gente querida de Lidotel Margarita,AdelvisCayones, Grace Salazar, Jhonarli Martínez, Ingris Antón, Daniel Martínez y Mercedes Lanza, quienes me abrieron las puertas y me ofrecieron los conocimientos necesarios para enriquecerme como profesional.

A todas aquellas personas que formaron parte de todo mi recorrido universitario, Gracias Eternas..!

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria iii

Agradecimiento iv

Índice General v

Tabla de figuras viii

Tabla de anexos ix

Introducción 1

CAPÍTULO I

Descripción General de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

1.1 Reseña Histórica de Lidotel Hotel Boutique Margarita 5

1.2 Ubicación de Lidotel Hotel Boutique Margarita 6

1.3 Categorización y Clasificación de Lidotel Hotel Boutique Margarita 9

1.4 Misión y Visión 10

1.5 Objetivos 11

1.6 Normas Generales de Lidotel Hotel Boutique Margarita 13

1.7 Ética y Valores de Lidotel Hotel Boutique Margarita 14

1.8 Servicios que ofrece Lidotel Hotel Boutique Margarita 16

1.9 Marco Legal que rige Lidotel Hotel Boutique Margarita 21

1.10 Relación de Lidotel Hotel Boutique con su Entorno 28

1.11 Estructura Organizativa de Lidotel Hotel Boutique Margarita 38

1.12 Funciones que se desempeñan en las distintas unidades administrativas que conforman Lidotel Hotel Boutique Margarita 41

1.13 Fuerza Laboral de Lidotel Hotel Boutique Margarita 44

CAPÍTULO II

Descripción del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

2.1 Descripción del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita 47

2.2 Importancia del Departamento 47

2.3 Objetivo del Departamento 48

2.4 Funciones de Departamento 49

2.5 Estructura Organizativa del Departamento de Recursos Humanos 51

2.6 Funciones del Personal del departamento de Recursos Humanos 53

2.7 Relación Interdepartamental 54

2.8 Fallas observadas en el Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita. 55

CAPÍTULO III

Descripción de las Actividades Realizadas en el Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita

3.1 Procedimientos de trabajo realizados en el Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita. 57

3.2 Elaboración y actualización de los expedientes del personal 57

3.3 Reclutamiento y selección de personal 60

3.4 Inducción al personal de nuevo ingreso 62

3.5 Ingresos y egresos del personal en el sistema TIUNA63

3.6 Elaboración del listado para el transporte del personal de guardia 64

3.7 Chequeos de referencia del personal de nuevo ingreso. 65

3.8 Relación de Vacaciones 66

3.9 Elaboración de la orden pre y post vacacional 67

3.10 Elaboración del Registro Patronal de Asegurados en el Seguro Social 68

3.11 Elaboración de pagos semanales al personal 69

3.12 Anticipos de Prestaciones Sociales 70

3.13 Conciliación del Seguro Social 72

3.14 Elaboración de Constancias de Trabajo 72

CAPITULO IV

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones 74

Recomendaciones 79

Referencias 81

Anexos 84

TABLA DE FIGURAS

Figura Nº 1. Entrada principal de Lidotel Hotel Boutique Margarita 6
Figura Nº 2. Ubicación de Lidotel Hotel Boutique Margarita 9
Figura Nº 3 Habitaciones Sencillas de Lidotel Hotel Boutique Margarita 18
Figura Nº 4 Habitaciones Dobles de Lidotel Hotel Boutique Margarita 18
Figura Nº 5 Suite Solarium de Lidotel Hotel Boutique Margarita..... 19
Figura Nº 6 Restaurant Le Nouveau 20
Figura Nº 7Benji's Bar..... 20
Figura Nº 8 Salones Doral para eventos y banquetes. 21
Figura Nº 9. Estructura Organizativa de Lidotel Hotel Boutique Margarita ... 41
Figura 10. Fuerza Laboral de Lidotel Hotel Boutique Margarita.. 48
Figura 11. Estructura organizativa del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.. 56

TABLA DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de Vida. 91
Anexo 2. Solicitud de Empleo 92
Anexo 3. Constancias de Ingreso y Egreso en el Seguro Social 93
Anexo 4. Control de Transporte para los trabajadores 94
Anexo 6. Relación de Vacaciones. 95
Anexo 5. Chequeo de Referencia Laboral. 95
Anexo 7. Orden de Exámenes Médicos. 96
Anexo 8. Registro Patronal de Asegurados. 97
Anexo 9. Solicitud de Pagos 98
Anexo 10. Solicitud de Anticipos 99
Anexo 11. Constancia de Trabajo. 100

INTRODUCCIÓN

El turismo en Venezuela se desarrolla favorablemente, gracias a su ubicación geográfica (norte de sur América) y con su clima tropical, lo que ha permitido al turista, disfrutar de cada uno de sus entidades federales, contando a su vez con una gran variedad de atractivos naturales y turísticos.

Una de estas entidades con que cuenta el país es el estado Nueva Esparta, y en específico la Isla de Margarita, la cual es reconocida como la receptora del turismo en el país y constituye uno de los destinos turísticos más importantes de Venezuela por sus playas y lugares históricos y emblemáticos. Además de poseer empresas de servicio que ayudan a impulsar al turismo, como la principal fuente económica de la isla, desplazando la pesca y el comercio y por lo tanto se destaca entre ellas la empresa de alojamiento Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Lidotel Hotel Boutique Margarita, se encuentra ubicado en la Isla de Margarita, específicamente en una zona comercial muy privilegiada por los visitantes en el municipio Maneiro. Este establecimiento comenzó su operación en el mes de mayo del año 2008, y está representado estructuralmente por la gerencia general, quien tiene bajo su responsabilidad las jefaturas de ventas, ama de llaves, sistemas, administración, recepción, seguridad, alimentos y bebidas, recursos humanos e ingeniería.

Por lo tanto se puede decir que uno de los departamentos con más importancia dentro de la empresa es el de Recursos Humanos, el cual se encarga de reclutar y seleccionar al personal que le dará vida como empresa de alojamiento turístico.

En base a lo expresado anteriormente se puede decir que el talento humano constituye un factor clave para el logro de los objetivos propuestos en la empresa. Por tal razón, la importancia de la Administración del Talento Humano, ha ido aumentando, al pasar el tiempo, debido a que las empresas requieren cada vez más de personal altamente calificado y motivado para poder adaptarse a los constantes cambios del entorno, tanto interno, como externo.

Por lo tanto, el adiestramiento es considerado un medio de desarrollar competencias en las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras y puedan contribuir mejor a los objetivos de las organizaciones.

Es allí que aparece la nueva forma de llamar al recurso humano como talento humano. Así pues es que se origina la gestión del talento humano en una empresa hotelera, siendo este denominado como un proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, experiencia, salud, conocimientos, habilidades, entre otros, como principales características, que deben presentar los miembros de una organización.

Es así que la principal ventaja competitiva de Lidotel Hotel Boutique Margarita, se deriva de las personas que laboran en ella; manteniendo y conservando el estatus existente y son, solo ellas, las que generan y fortalecen su futuro. Las personas producen, venden, atienden al cliente, toman decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, gerencian y llevan los negocios de la empresa.

También, la gestión del talento humano tiene como tarea profesional desarrollar habilidades y actitudes en el individuo para interrelacionarse de manera satisfactoria en la colectividad donde se desenvuelven.

Por tanto, el presente informe tiene como objetivo general describir las funciones y procedimientos desarrollados en el Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita para el logro de los objetivos propuestos en materia laboral. Las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos se basaron en la observación directa participante y la revisión documental sobre el tema en estudio.

Este informe se encuentra estructurado en cuatro capítulos:

Capítulo I. Este comprende todo lo referente a la descripción general de Lidotel Hotel Boutique Margarita como, la reseña histórica, ubicación, misión, visión, objetivos, políticas, normas, valores, servicios que ofrece, estructura organizativa y descripción del personal que allí labora.

Capítulo II. Contiene la descripción del Departamento de Recursos Humanos donde se destaca importancia, objetivos, funciones, estructura organizativa, además de su relación con los demás departamentos del hotel.

Capítulo III. En este se describen las actividades realizadas en el departamento, así como los formatos utilizados en los distintos procesos ejecutados.

Capítulo IV. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron durante las pasantías en Lidotel Hotel Boutique Margarita y las recomendaciones que podrían ayudar a mejorar el desarrollo de sus actividades.

CAPÍTULO I.

Descripción General de Lidotel Hotel Boutique Margarita

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA

1.1. Reseña histórica del Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Constructora Sambil es una de las empresas constructoras más grande de Venezuela. Fue fundada en 1958 por el ingeniero Salomón Cohen, y desde entonces, en base a trabajo, responsabilidad y constancia, desarrolló proyectos de viviendas, oficinas y centros comerciales, implementando un nuevo concepto con el mayor de los éxitos, como es el concepto de los Centros Sambil.

Esta sólida trayectoria incluye al Hotel Centro Lido en Caracas, ubicado dentro del importante Centro Comercial, denominado Centro Lido, con cuatro (4) torres de oficinas y donde funciona desde el 03 de agosto de 1998, el mejor hotel de la zona del Rosal. Un hotel con un novedoso concepto de Hotel Boutique, para apoyar a todas las empresas que circundan la zona empresarial, con la finalidad de dar alojamiento a ejecutivos y clientes nacionales e internacionales en busca de ese tan apreciado confort.

Distinguido por la calidad en servicio, excelencia en la atención, sobriedad, elegancia y distinción, es allí cuando la junta directiva de la Constructora Sambil, dueños del Hotel Centro Lido, deciden emprender con las mismas bases de desarrollo y expansión en apostar por una nueva oportunidad de negocio y así crear una Operadora Hotelera que se encargará de generar la nueva cadena de hoteles.

Es así cuando nace desde el año 2006, la idea de expandir la industria hotelera del Grupo Sambil, iniciando en la ciudad de San Cristóbal, sumándose progresivamente Lidotel Valencia en 2007, en 2008 Lidotel Margarita, Lidotel Barquisimeto en 2009, en 2010 Lidotel Paraguaná y Lidotel Agua Dorada en Playa El Agua (isla de Margarita)en 2011, creando así una distinguida cadena de hoteles que hoy son llamados Lidotel Hotel Boutique, producto del seguimiento de la misión que el hotel presenta.

Por su parte, Lidotel Hotel Boutique Margarita, fue fundado el08 de octubre de 2007, por Operadora HCL, C.A., comenzando sus operaciones el 17 de Mayode 2008, participando de esta manera en el desarrollo turístico de la isla de Margarita.

Figura Nº 1. Entrada principal de Lidotel Hotel Boutique Margarita

Fuente: Inducción Corporativa Lidotel Margarita (2013)

1.2. Ubicación de Lidotel Hotel Boutique Margarita

Lidotel Hotel Boutique Margarita se encuentra ubicado en la ciudad de Pampatar, municipio Maneiro, en pleno Centro Sambil Margarita, en una de las zonas de mayor importancia y relevancia de la Isla de Margarita en cuanto a desarrollo comercial y habitacional se refiere.

Se encuentra ubicado a 19,30 km. del Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño; a 5,8 km. de Porlamar,principal ciudad comercial, ideal para compras, comida y entretenimiento de la isla de Margarita; a 32,80 km. del terminal marítimo de Punta de Piedras, (puerto de ferrys hacia los estados Sucre y Anzoátegui) y a 6,60 km. de La Asunción, capital del estado Nueva Esparta.

Su ubicación privilegiada permite a los huéspedes disfrutar de todos los servicios y beneficios que ofrece el Centro Comercial Sambil y de igual forma, brinda a los visitantes que llegan a la isla y usuarios del Sambil un espacio de alojamiento cómodo e inigualable.

A través del acceso Playa El Agua, del Centro Comercial Sambil, se ha desarrollado un impactante volumen de diez (10) plantas, para distribuir 135 habitaciones de lujo e impresionantes vistas, con un exclusivo ambiente para locales y turistas.

Sus cómodas instalaciones y diversas actividades se distribuyen de la siguiente manera:

- **Planta de acceso o lobby:** ambientado en un estilo vanguardista, que invita al disfrute y al descanso. El uso de materiales naturales como la madera, piedra, agua y entradas de iluminación natural y una selección de muebles de diseño le otorgan a Lidotel Hotel Boutique Margarita un ambiente sofisticado y cálido a la vez.

En un amplio espacio se encuentra la recepción, salones de espera, restaurant, área de buffet, bar, lounge y business center.

Desde el Lobby del hotel se accede a una galería con algunos de los comercios más exclusivos cuyo recorrido conduce al corazón del Centro Comercial Sambil Margarita.

- **Planta Mezzanina:** donde se ubican los salones Doral I, II y III de usos múltiplesy terrazas complementados con áreas de servicios y oficinas.
- **Ocho (8) plantas de habitaciones:** en las que se encuentran 135 habitaciones, distribuidas enquince (15) habitaciones y una suite por piso.
- **Planta techo:** con una espectacular vista de 360ºen la cual se puede observar la ciudad de Pampatar; así mismo se aprovecha en esta planta la ubicación de las áreas de esparcimiento, que incluyepiscina con visión infinita, aqua bar, gimnasio, baños de vapor, cabañas y jacuzzi.

Es importante señalar que para la selección de las obras de arte expuestas en los espacios del hotelse invitó a participar a varios artistas locales, en específico del estado Nueva Esparta, para así proponercomo motivo principal lamúsica, conel objetivo de llenar de

alegría y color los distintos ambientes del hotel, para que éste, presente orgullosamente en sus espacios, una importante colección de obras de arteque permita mostrarles a todos los visitantes y huéspedes, la sensibilidad y el talento del artista regional.

Figura Nº 2. Ubicación de Lidotel Hotel Boutique Margarita

Fuente: Google Maps.(2014)

1.3 Categorización y Clasificación de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

De acuerdo al Literal “B”, del artículo 5 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (1998), se define a la categorización como:

El proceso aplicado a los establecimientos de alojamiento turístico con la finalidad de medir la calidad y la cantidad de servicios que presta a los huéspedes, el cual los ubicará en una categoría determinada, según el Tabulador de Servicios que corresponda a su clasificación.

Además, enel artículo 2 del citado Reglamento se expresa lo relacionado a la definición de establecimiento de alojamiento turístico, y donde se expresa que:

Se considera establecimiento de alojamiento turístico aquel que presta al público el servicio de hospedaje en formar temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de

edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad o parte de dichas edificaciones.

Estos establecimientos de alojamiento turístico se categorizan por estrellas o por clases, tal como se expresa en el artículo 11 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (1998), siendo de la siguiente manera:

a) Hotel de Turismo: de una (1) a cinco (5) estrellas.
b) Hotel Residencia de Turismo: de una (1) a cinco (5) estrellas.
c) Motel de Turismo: de una (1) a tres (3) estrellas.
d) Hospedaje o Pensión de Turismo: de una (1) a dos (2) estrellas.
e) Posada de Turismo: de una (1) a cuatro (4) estrellas.
f) Estancia de Turismo: de una (1) a cuatro (4) estrellas.
g) Hato, Finca o Hacienda de Turismo: de una (1) a cuatro (4) estrellas.
h) Campamento de Turismo: de tercera (3a.) a primera (1ra.) clase.

Cuando la categoría se establece por el otorgamiento de estrellas, la escala menor es de una (1) estrella y la máxima de cinco (5) estrellas.

Cuando la categoría se establece por clase, la escala inferior es la tercera (3a.) clase y la superior es la primera (1ra.) clase.

Así mismo, esta categorización se efectúa de conformidad con la Resolución 076 (2013), basada en el artículo 1ºsobre las condiciones que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo, para optar a una categoría, donde se establecen los requisitos mínimos por estrellas para los establecimientos clasificados como Hoteles de Turismo, los cuales deberán cumplir con una evaluación previa por parte del Ministerio del Poder Popular para el Turismo para el otorgamiento de la categoría correspondiente.

Por lo que es importante destacar que Lidotel Hotel Boutique Margarita, no cuenta con categorización y clasificación ya que los mismos se encuentran en proceso de tramitación.

1.4 Misión y visión del Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Según David (2003, p.59) la misión de una empresa "es el fundamento de prioridades, estrategias, planes y tareas; es el punto de partida para el diseño de trabajos de gerencia y, sobre todo, para el diseño de estructuras de dirección". Una declaración de misión identifica el alcance de las operaciones de una empresa en términos del producto y del mercado. Según información señalada en el Programa de Inducción de Lidotel Hotel Boutique Margarita (2010, p.6) la misión que identifica la empresa es la siguiente: "Crear y mantener la cadena de hoteles más grande de Venezuela, que ofrece exclusividad, trato personalizado y calidad de servicio a nuestros huéspedes, logrando una expansión nacional con calidad internacional."

Por otra parte, una visión de una empresa, según Galindo (2006, p.26) se expresa "como un conjunto de ideas generales que permiten definir claramente, a donde quiere llegar la organización en un futuro, mediante proyecciones descriptivas y cuantitativas". Por lo tanto, la visión de Lidotel Hotel Boutique Margarita y según su Programa de Inducción (2010, p.6) está basada en: "Ser la cadena hotelera más importante de Venezuela, reconocida por brindar la mejor calidad de servicio a nuestros huéspedes y por el alto grado de preparación profesional del equipo humano que la integra."

Por lo tanto, la misión y visión de Lidotel Hotel Boutique Margarita, establecen claramente los propósitos que citan los autores

mencionados anteriormente, definiendo el marco de referencia o posicionamiento que busca conseguir y mantener en el futuro. Para ello, es importante mencionar, que para seguir dicha dirección se debe incorporar un modelo de gestión adecuado que permita competir en términos de servicio, calidad y eficacia con los mejores hoteles de la isla de Margarita, a través de la innovación, la iniciativa y el trabajo en equipo.

1.5 Objetivos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Hitt, (2006, p.270), afirma que "...los objetivos son condiciones o metas finales que los administradores de las compañías se esfuerzan por lograr."El establecimiento de los objetivos organizacionales procede del desarrollo de los planes de la organización. Éstos deben ser una prioridad en la evaluación y en el trabajo de diseño y reingeniería. Esta variable es la que marca la naturaleza y estructura que adopta el ente u organización y aporta a la vez los elementos para perfilar los resultantes esperados.

El objetivo principal de Lidotel Hotel Boutique Margarita se traduce en la búsqueda de la satisfacción del cliente; es decir, complacer a los huéspedes con atención personalizada manteniendo el bienestar de cada uno de ellos en cuanto a los servicios de alojamiento, alimentos, bebidas y servicios complementarios.

Por ésta razón, el Programa de Inducción de Lidotel Hotel Boutique Margarita (2010, p.12), expresalos principios que hacen del cliente una experiencia placentera:

- El cliente es la persona más importante que puede existir en cada negocio.
- El cliente es una persona que no depende de nosotros. Nosotros como empresa dependemos de él.
- No es una interrupción a nuestro trabajo; es el propósito de él.
- Nos hace un favor cuando nos visita, nosotros no le hacemos un favor en servirle.
- Es una parte de nuestro negocio, no es un extraño.
- No es una estadística fría, sino un ser humano, de carne y hueso, con sentimientos y emociones como los nuestros.
- No es alguien con quien se deba discutir o pelear.
- Es una persona que nos expresa sus deseos; es nuestra obligación hacer que los mismos se cumplan.
- Merece el tratamiento más cortés y atento que podamos proporcionarle.
- Es quien hace posible que obtengamos nuestro salario.
- El cliente es la sangre que corre por las venas de cualquier negocio.

En el contexto de este enfoque, Lidotel Hotel Boutique Margarita distingue dos (02) tipos de clientes: 1. El huésped: es quien se aloja y usa cualquier instalación, tales como: restaurant, salones de conferencias, habitaciones, entre otros. 2. Los trabajadores: consiste en el personal que labora en Lidotel Hotel Boutique y a su vez es quien se encarga de que la satisfacción del cliente o huésped se vuelva placentera.

1.6 Normas Generales de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Por disposición de la Junta Directiva de Lidotel Hotel Boutique, este se rige por un Reglamento de Personal (2007, p.3), elaborado por el Departamento de Recursos Humanos, el cual debe ser cumplido con obligatoriedad por todos los empleados del hotel. Dicho reglamento se desglosa de la siguiente manera:

- El personal adscrito al Lidotel Hotel Boutique, deberá cumplir cabalmente las órdenes impartidas por la Junta Directiva del Hotel, Gerencias respectivas, supervisores y además del personal de autoridad establecida.
- Todo el personal fijo de Lidotel Hotel Boutique, exceptuando cocineros y steward, portarán una credencial de identificación con el cargo asignado, así como un portanombre, a fin de identificarse plenamente durante su jornada laboral.
- Ningún personal perteneciente a Lidotel Hotel Boutique podrá hacer uso del cargo o de medios que se le hayan confiado para procurarse ventaja o beneficios personales o evadir cualquier responsabilidad legal.
- Ningún personal perteneciente a Lidotel Hotel Boutique podrá solicitar o aceptar: recompensas, obsequios, dádivas, contribuciones, favores u otras ventajas por actos relacionados con su trabajo o al servicio que preste.
- Todos los trabajadores de Lidotel Hotel Boutique deberán cumplir en forma ejemplar las normas legales y disciplinarias del presente reglamento y en especial:

1. No consumir bebidas alcohólicas durante su jornada de trabajo.
2. No permanecer en el hotel, fuera de su horario de trabajo.
3. No consumir ningún tipo de sustancias prohibidas, psicotrópicas o estupefacientes durante su jornada de trabajo.
4. Cumplir con esmero, ética y dedicación con sus labores.
5. Cumplir a cabalidad sus tareas asignadas.
6. Asistir puntualmente a sus labores.
7. Desayunar, almorzar o cenar en el tiempo estipulado para ello, que son 30 minutos.
8. Usar únicamente los baños destinados para el uso del personal.
9. Todo el personal tiene el deber de cuidar, proteger y responder por las instalaciones del Hotel y por todos sus bienes, equipos y materiales que se le asignen para cumplir con sus respectivas tareas.
10. Debe mantener en perfecto estado de limpieza y orden el área de trabajo y demás instalaciones.
11. No agredir física ni verbalmente a trabajadores, propietarios, o huéspedes.
12. No se permite adicionar, quitar o modificar ninguno de los componentes del uniforme.
13. No se permite el cabello largo en hombres.

14. Los hombres deben presentarse afeitados al lugar de trabajo
15. No se permite el uso de zarcillos, pulsera, joyería en hombres.
16. No está permitido ingresar al hotel por un área distinta a la autorizada como acceso de personal.
17. Las salidas dentro de su horario de labores debe estar previamente anunciado en Seguridad y autorizado por el Jefe inmediato.
18. Los adornos (ganchos, colas) en el cabello deben ser de color negro en el caso de las mujeres.
19. El uniforme debe ser llevado con pulcritud, impecabilidad, debidamente planchados.
20. Todos los uniformes, equipos y herramientas asignados son propiedad de Lidotel Hotel Boutique y cada persona será responsable por los daños, extravíos deterioros que puedan sufrir los mismos.
21. Cuando por cualquier condición el empleado deje de prestar sus servicios a la empresa deberá hacer entrega de todos los uniformes, herramientas y material asignado, de lo contrario le será descontado de sus prestaciones sociales.
22. Las modulaciones por radio deben ser cortas y precisas respetando las transmisiones en proceso.
23. No está permitido la interrupción de modulaciones por radio en proceso, por lo que debe esperar que termine una para comenzar otra.
24. Todas las rutinas de horarios y los manuales de procedimientos de cada departamento forman parte del reglamento interno, deben ser respetadas y su cumplimiento es obligatorio.

1.7 Ética y Valores de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Lidotel Hotel Boutique Margarita, sostiene determinadas creencias, aspiraciones y valores que constituyen la filosofía básica para proyectarse hacia la sociedad. Los valores según Editorial Vértice (2008, p.44):

> Son creencias compartidas acerca de cómo deben ser las cosas en la organización y como se debe actuar. Estos valores definen a la empresa y cada integrante de ella debe proyectarse bajo los siguientes parámetros:

- **Responsabilidad:** reconocemos y valoramos la seriedad y conciencia con que el empleado realiza su trabajo, partiendo de la base que la mayor satisfacción es el cliente. La madurez con que enfrentamos los retos de nuestras vidas nos recompensará con éxito y prosperidad.
- **Honestidad:** es un valor que se inicia con uno mismo, el valor del trabajo es hacer lo correcto, dar lo mejor con una actitud clara y transparente evidencia la más alta disposición hacia la empresa.
- **Compromiso:** entre la empresa y sus empleados debe existir una relación de alianza y pertenencia contamos con metas y visiones comunes.
- **Lealtad:** si compartimos la misión de la empresa vamos a defenderla y representarla con firmeza y solidez.
- **Confianza:** la fe y confianza que la empresa deposita en sus empleados es la imagen de confiabilidad que el hotel le brinda al cliente.

Todos estos valores conllevan a demostrar que la empresa cuenta con calidad de servicio, brindando una excelente atención y a su vez constituyendo la columna vertebral de sus propósitos.

Así mismo, según el departamento de Recursos Humanos,Lidotel Hotel Boutique, cuenta con valores fundamentales como son:

- Liderazgo para hacer las cosas bien.
- Innovación y confianza.
- Determinación y responsabilidad.
- Orientación al servicio y pasión por el cliente.
- Trabajo en equipo y comunicación.
- Entusiasmo y progreso.
- Lealtad hacia nuestros hoteles.

Deseando, a través de ellos, que los empleados de la empresa puedan comunicarse con sus clientes con respeto, cortesía, calidez y eficiencia, los cuales caracterizan un servicio excelente que se ha diferenciado desde sus inicios con respecto a otros hoteles.

1.8 Servicios que ofrece Lidotel Hotel Boutique Margarita.

La oferta de servicios turísticos es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

En la búsqueda de satisfacer, tanto las necesidades como las exigencias de los huéspedes y clientes, Lidotel Hotel Boutique Margarita pone a su disposición en sus instalaciones los siguientes servicios:

1.8.1Servicio de Alojamiento.

Lidotel Hotel Boutique Margarita posee 135 habitaciones distribuidas en ocho (08) pisos, diseñadas pensando en la experiencia del huésped, ofreciendo para esto una estadía, bien sea corta o larga, una espaciosa habitación aprovechada en su totalidad y equipada para brindar comodidad y servicios. Una línea actual para los muebles, colores cálidos, materiales de alta resistencia y fácil mantenimiento. Cuidando los detalles para lograr una ambientación acogedora, espacios bien iluminados, servicios de teléfono, televisor de plasma, internet, nevera mini bar y caja de seguridad electrónica en cada una de las habitaciones.

Las habitaciones se encuentran divididas y equipadas de la siguiente manera:

- Habitación sencilla: posee una (01)cama Lidotel Royal King.

Figura Nº 3 Habitaciones Sencillas de Lidotel Hotel Boutique Margarita

Fuente: http://www.lidotel.com.ve/Venezuela/4

- Habitación Doble: posee dos (02) camas Lidotel Royal Queen.

Figura Nº 4 Habitaciones Dobles de Lidotel Hotel Boutique Margarita

Fuente: http://www.lidotel.com.ve/Venezuela/4

- Suite Solárium: posee Cama Lidotel Royal King, soporte para Ipod con reloj despertador, armario adicional amplio, una sala de estar con sofá-cama, mesa redonda para dos personas y terraza privada.

Figura Nº 5 Suite Solarium de Lidotel Hotel Boutique Margarita

Fuente: http://www.lidotel.com.ve/Venezuela/4

Todas las habitaciones incluyen: una decoración vanguardista, son cien por ciento(100%) libre de humo, sábanas de algodón egipcio, televisor 42" HD Plasma con cable, baño con bañera y ducha, mesa de trabajo, cafetera eléctrica, nevera ejecutiva, mesa de planchar y plancha, caja electrónica de seguridad, secador de cabello y un kit de amenities que contiene: jabón de tocador, shampoo y enjuague para el cabello y crema humectante; y en las suites se le ofrece al huésped el uso de una bata de baño y pantuflas sin ningún costo. Además, los huéspedes pueden disfrutar de un desayuno tipo buffet en el Restaurant Le Nouveau, acceso inalámbrico a Internet (WIFI), acceso a las instalaciones del Business Center, uso de una exclusiva piscina y acceso a un moderno gimnasio.

1.8.2 Alimentos y Bebidas

Lidotel Hotel Boutique Margarita cuenta con el servicio en el área de alimentos y bebidas, los cuales son parte fundamental para el buen

funcionamiento de la empresa hotelera, este servicio es ofrecido en los siguientes restaurantes:

Restaurant Le Nouveau, ubicado en el lobby del hotel, con servicio de roomservice, ofrece exquisitos platos basados en la comida internacional, con horario de atención de 06:00am a 11:00pm.

Figura Nº 6 Restaurant Le Nouveau

Fuente: Imagen tomada por medios propios.

Benji's Bar, decorado elegantemente y con un agradable ambiente se encuentra ubicado en el lobby del hotel, es el punto de encuentro ideal para una reunión casual, su horario de atención es de 12:00pm a 11:00pm.

Figura Nº 7Benji's Bar

Fuente: Imagen tomada por medios propios.

1.8.3 Servicio de Eventos y Banquetes

Lidotel Hotel Boutique Margarita cuenta conla Sala Doral, la cual tiene una superficie de 420 m2 con una capacidad para 400 personas y puede ser dividido en tres salas diferentes (Doral I, Doral II y Doral III). Ésta sala es versátil, cómoda y elegante, para cualquier tipo de eventos, tales como: bodas, lanzamientos, showrooms, conferencias, reuniones de trabajo y congresos. Es un salón bien equipado con equipo de tecnología audiovisual, excelente iluminación, proporcionando a su vez cualquier otro trabajo adicional que el cliente requiera. Además, el Departamento de Alimentos y Bebidas ofrece una amplia variedad de menús para atender desayunos, almuerzos o cenas.

Figura Nº 8 Salones Doral para eventos y banquetes.

Fuente: Imagen tomada por medios propios.

1.8.4 Servicios Complementarios

Para hacer del tiempo de la clientela más agradable Lidotel Hotel Boutique Margarita ofrece servicios de Business Center, acceso gratis a internet WIFI, en todas las habitaciones, el vestíbulo y las zonas comunes, copias e impresiones en el lobby. Así mismo, cuenta con un servicio de lavandería, sistema de líneas telefónicas y correo de voz,

gimnasio y piscina situada en un entorno único donde puede disfrutar de un momento de relax durante toda la estancia.

1.9 Marco Legal que rigen el funcionamiento de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Se refiere al conjunto de leyes, reglamentos y normas por las cuales debe regirse la empresa para su efectivo funcionamiento, debido a que toda organización requiere de instrumentos reglamentarios que permitan un eficaz desenvolvimiento en todas las actividades que determine un país o región.

El Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita, se rige por una serie de disposiciones legales adaptadas para estar en constante relación con los diferentes organismos gubernamentales nacionales estatales y municipales, los cuales se mencionan a continuación:

1.9.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela(2009).

Una de las principales ventajas con las que se cuenta en la actualidad para el desarrollo del turismo como actividad generadora de ingresos es que se reconoce la importancia de esta actividad en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela otorgándole rango constitucional. En efecto, el artículo 310, establece que:

El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictará las medidas que garanticen su

desarrollo. El Estado velará por la creación y fortalecimiento del sector nacional.

A través de esto se puede observar, que se está en presencia de una nueva forma de desarrollo. En primer lugar, que sea sostenible y en segundo lugar que sea endógeno, ya que la actividad turística debe tomar en cuenta la protección del medio ambiente. Para ello se debe contar con innovaciones en la prestación del servicio turístico, con la finalidad de prevenir el daño ambiental ocasionado por tal actividad, y a su vez promover políticas socio-ambientales que conlleven a una postura de desarrollo sostenible capaz de perdurar para las generaciones futuras.

1.9.2 Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) es de gran utilidaden el ámbito hotelero, y su uso más frecuente es a través del Departamento de Recursos Humanos. Lidotel Hotel Boutique Margarita, aplica las disposiciones establecidas en esta Ley, de manera similar acata lo dispuesto en el Reglamento de la Ley Orgánica de Trabajo (2006), así como también con el Reglamento Parcial del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, sobre el Tiempo de Trabajo (2013),para así administrar la relación laboral con su fuerza de trabajo, regulando las relaciones con todos sus empleados para que en esta área se encuentre en condiciones normales, cumpliendo y

respetando los derechos y deberes, tanto de los trabajadores como de los patronos (empresa).

1.9.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).

Esta Ley tiene como objetivo establecer en las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras las condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades física y mentales, mediante la promoción de trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación literal de daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Es por esto que Lidotel Hotel Boutique Margarita cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Laboral, conformado en el año 2008, tal como lo establecela Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)en el artículo 46, el cual señala lo siguiente:

En todo centro de trabajo, establecimiento o unidad de explotación de las diferentes empresas o instituciones públicas o privadas debe constituirse un comité de Seguridad y Salud Laboral, órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

Este Comité de Seguridad y Salud Laboral está compuesto por la misma cantidad de los delegados o delegadas de prevención y por los representantes del patrono, esto en base a lo expresado en el artículo 41 de esta Ley.

Por otra parte, Operadora HCL Margarita, cumple a cabalidad lo establecido en la misma Ley, llevando a cabo lo dispuesto en los artículos 39, 40 y 41 relacionados con los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo, en los cuales la empresa debe constituir dichos servicios con carácter preventivo, que cumpla las funciones establecidas en estos artículos en donde a grandes rasgos expresan que se debe asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa, promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras, identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia y vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo, entre otros aspectos a considerar.

Para finalizar,Lidotel Hotel Boutique Margaritaa través de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)en sus artículos 53, 54, 55 y 56 acatalos derechos y deberes de los trabajadores y empleadores para desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado, realizando las actividades correspondientes a dichos artículos tales como, la notificación a los

empleados, por escrito, de las posibles acciones preventivas que deben conocer para reducir riesgos, con el fin de que el trabajador se comprometa a ejercer sus labores inherentes a su cargo respetando las normas de seguridad y salud en el trabajo, de lo contrario puede ser sancionado por las leyes que regulan la materia, sus reglamentos y por los procedimientos aplicados a la empresa.

1.9.4 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de laLey Orgánica de Turismo (2012).

Ley Orgánica de Turismo (2012)es la encargada de regular la actividad turística como factor de desarrollo social y económico del país en los sectores público y privado a través de normas que garanticen la orientación, coordinación y fomento de esta actividad como factor de desarrollo social y económico del país.

Esta Ley en sus Artículos N° 51, 53 y 56 establece que el ejecutivo nacional, a través de los órganos competentes, fomentará y estimulará las inversiones privadas que tiendan a incrementar o a mejorar la atención y el desarrollo del turismo como actividad comunitaria. En tal sentido, las empresas desarrollaran acciones de corresponsabilidad social en su entorno directo. Así mismo, promoverá y apoyará empresas que oferten servicios turísticos accesibles a la población de ingresos económicos limitados.

Lidotel Hotel Boutique Margarita cumple con lo señalado en dichos artículos, contribuyendo positivamente al turismo comunitario y social bajo los principios de colaboración, coordinación e información interinstitucional, fortaleciendo la identidad, historia, tradición, cultura,

potencialidad turística y todos aquellos aspectos que por su atractivo, interés o por la oportunidad que brindan, permitan el desarrollo del turismo como actividad comunitaria.

Por su parte, la empresa acata las disposiciones establecidas en los artículos 99 y 100 referentes a los deberes generales y formales de los prestadores de servicios turísticos, los cuales conllevan al éxito de la organización en cuanto a materia legal.

1.9.5 Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2008).

Así mismo, Lidotel Hotel Boutique Margarita está inscrito y se mantiene actualizado en el Registro Nacional de Aportantes (RNA), en concordancia con lo establecido en el artículo 8, numeral 9 de la Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2008).

1.9.6 Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2012).

También, se encuentra inscrito en el Registro Único de Identificación del Sistema de Seguridad Social, cumpliendo así lo estipulado en el artículo 16 de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2012).

1.9.7 Ley Orgánica del Seguro Social (2008).

A través de la Ley del Seguro Social los trabajadores que se encuentren permanentes bajo la dependencia de un empleador, estarán protegidos, mientras presten sus servicios a la empresa, bien sea urbano o rural y a su vez sea cual fuere su salario. Lidotel Hotel

Boutique Margarita hace cumplimiento de su totalidad de ésta ley, ya que al ingresar un trabajador en la empresa se le realiza el ingreso en el sistema TIUNA del Seguro Social, generando la constancia correspondiente y a su vez el empleado comienza a concebir las cotizaciones correspondientes a cada persona, las cuales serán derivadas del salario devengado por el trabajador.

1.9.8 Ley de Alimentación para los Trabajadores y las Trabajadoras (2011).

Los bonos o tickets de alimentación son una medida positiva que contribuye con la mejoría de la calidad de vida de los trabajadores de cualquier empresa, a la vez de ser un mecanismo solidario que se hace extensivo a todo su grupo familiar. Igualmente; es una Ley resultado de una política donde el sector privado, conjuntamente con el sector público; contribuye con la inclusión de un mayor número de trabajadores al beneficio alimentario, incidiendo positivamente en el nivel de vida de los trabajadores.

Aunado a esto, la importancia de una buena alimentación para los trabajadores en Lidotel Hotel Boutique es una de sus prioridades, ya que la organización otorga dicho beneficio a cada de uno de sus trabajadores a través de la empresa TODOTICKET, la cual tiene respaldo de la organización financiera BANESCO, y a su vez por medio de una tarjeta electrónica el empleador le realiza el abono correspondiente.

1.9.9 Ley para las Personas con Discapacidad (2007).

Según su Art. 1, esta Ley se orienta a:

Regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia.

Así mismo, ésta ley tiene impactos laborales, ya que, según la LOTTT, las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber al trabajo para así obtener una ocupación productiva debidamente remunerada. Lidotel Hotel Boutique Margarita, cuenta con una plantilla de seis (06) trabajadores con diferentes discapacidades, dando cumplimiento a lo establecido en dicha ley, ofreciéndoles una oportunidad de trabajo y a su vez garantizándoles la integración en el ámbito laboral. Por consiguiente, la empresa goza con las condiciones necesarias para que el trabajador especial desarrolle un buen desempeño.

Además de la normativa legal mencionada anteriormente, Lidotel Hotel Boutique Margarita también se consideran las siguientes leyes, normas y reglamentos: en lo referente al intercambio comercial se regula por lo estipulado en el Código de Comercio (1955), el Código Orgánico Tributario (2001), Ley de Impuesto Sobre la Renta (2001), Ley de Impuesto al Valor Agregado (2006), en lo que respecta al servicio de hospedaje se regula por las Normas COVENIN (1997).

En cuanto a la emisión de facturas, notas de entrega, débitos o crédito propias de sus actos de comercio, Lidotel Hotel Boutique

Margarita da cumplimiento a lo establecido en la Providencia Administrativa Nº SNAT/20080257 del Sistema Nacional Integrado de Administración Tributaria – SENIAT (2008).

1.10 Relación de Lidotel Hotel Boutique con su entorno.

Lidotel Hotel Boutique Margarita, como toda empresa de alojamiento se encuentra dentro de un sistema donde se ve influenciada por todo lo que le rodea, ya que en la organización interviene una variedad de elementos que inciden directa e indirectamente en la empresa, es por esto que el hotel debe mantener una interacción constante con dicho entorno.

De manera interna, la relación que mantiene la empresa con el medio, es de vital importancia ya que esta le ha permitido desarrollar exitosamente sus actividades diarias para que la organización pueda funcionar de forma satisfactoria. Los compendios que integran el elemento interno son:

Los clientes: Lidotel Hotel Boutique Margaritase relaciona directamente con sus clientes, debido a que el usuario selecciona la empresa que le permita sentirse satisfechos y bien atendidos, por lo que en la empresa deben preocuparse por resolver de manera inmediata cualquier situación irregular que se presente en el momento de prestarle el servicio, logrando de esta manera captar nuevos clientes y fidelizar los que se tienen hasta ahora satisfaciendo todas sus necesidades.

Es importante destacar que el personal que presta el servicio al cliente debe ser cordial, amable y atento para que así éste se sienta en un ambiente agradable y el huésped pueda llevarse la mejor experiencia, logrando mantener la opción de escoger a Lidotel Hotel Boutique Margaritacomo el mejor sitio para su estadía.

Los empleados:la relación con los empleados es de mucha importancia, debido a que la organización debe contar con un personal altamente calificado que permita un efectivo desarrollo de las operaciones en cuanto al servicio que se debe ofrecer a los huéspedes; por esto, es importante que se realicen cursos de capacitación para los empleados, los cuales permitan que éstos se sientan preparados para ofrecer al huésped un servicio de calidad.

De esta manera es importante mantener motivado al personal a través de beneficios como, incrementos de sueldo (cuando lo disponga el gobierno nacional), pago de bono nocturnos, horas extras diurnas y nocturnas así como los días feriados, pago de vacaciones y cálculo de prestaciones sociales, utilidades, bonos y cualquier otro beneficio que establezca la empresa para que el desempeño de sus labores sea eficaz.

Los proveedores: el vínculo de la organización con los proveedores, está referido al suministro de los insumos y materiales necesarios para su desarrollo y buen funcionamiento que permita ofrecer al cliente un servicio de excelencia, ya que éstos brindan a la empresa calidad al mejor precio. Dentro de éstos se mencionan compañías y distribuidoras de alimentos y bebidas, productos y suministros de huéspedes, servicios básicos y demás insumos necesarios para la ejecución de las actividades y operaciones de la empresa.

A través de información obtenida por el departamento de Almacén de Lidotel Hotel Boutique Margarita, algunos de los proveedores con los que mantiene relación la empresa son los siguientes:

Artículos y suministros de huéspedes y de limpieza:

- Jabonería Caracas C.A
- Floristerías Exóticas.
- Jardines Exóticos C.A.
- Moka Caribe C.A.
- Uniline C.A
- Grupo Oasis.

Alimentos y Bebidas:

- Procesadora Ceilan C.A.
- Sigo S.A.
- Distribuidora Mi Queso C.A.
- RattanHypermarket C.A.
- Alimentos Preziosi C.A.
- José Gregorio Plaz.
- Alicroa.
- Productos Efe C.A
- Servicios Gastronómicos Pont Neur C.A
- Distribuidora Alimentos Finos C.A
- Lácteos Sol C.A

Papelería y Artículos de Oficina:

- Supply Oficina Margarita C.A
- Office Center C.A
- Cyber Pack C.A.
- Editorial 79 C.A.

Otros Suministros:

- Pandock de Margarita.
- La Tienda del Pintor.
- Ekipa.

- SI Suministros C.A
- Materiales Pampatar C.A.
- Casa Azul Juan Griego C.A.

En cuanto al entorno externo, estese refiere a todo aquello que está fuera de los límites de la empresa o bien como el conjunto de elementos externos a la organización que son relevantes para su actuación. Es como un medio ambiente para la empresa y lo constituyen las fuerzas, personas y organismos que afectan, directa o indirectamente, a sus resultados. Dichos factores se encuentran desglosados de la siguiente manera:

Económico: la economía es un aspecto sumamente importante en el país, especialmente para las empresas, ya que los clientes son la fuente de ingreso de la misma, porque son éstos los que adquieren el servicio, por lo cual se les debe tratar de la mejor manera posible. Si no ingresan clientes a la empresa, esta no podría subsistir.

Otro factor que influye en la economía es el cambio de las tarifas; ya que las mismas varían dependiendo de la temporada; generalmente en la temporada alta, comprendida en los períodos de Diciembre a Abril y de Julio a Septiembre, por lo que a la isla ingresa una demanda significativa de turistas (nacionales e internacionales); la cual lleva a un aumento en las tarifas, causando un incremento en la economía de la empresa.

Cabe destacar que con la situación que actualmente vive el país la economía se ha visto afectada considerablemente, influyendo

directamenteen la ocupación del hotel, debido a la poca afluencia de turistasnacionales e internacionales.

Político: los entes gubernamentales juegan un papel importante porque son los encargados de regular, crear y establecer las leyes por las cuales debe regirse la empresa.

Lidotel Hotel Boutique Margarita, el cual presta un servicio turístico, debe estar regida bajo la Ley Orgánica del Turismo (2012), que es la facultadade monitorear el funcionamiento de la misma; pues toda empresa debe cumplir con las normativas expuestas en materia turística; éstas, muchas veces, pueden verse afectadas por los cambios que surgen en las políticas o leyes que la regulan.

Así mismo, la organización, a nivel político, se relaciona con el cumplimiento del pago por el aporte trimestral del 2% a través delaLey del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2008), tal como se señala en el artículo 10, parágrafo primero de la mencionada Ley, de igual manera con el parágrafo segundo el cual indica lo referente al aporte de los trabajadores, el cual está representado por el 0,5% del pago de utilidades anuales o bonificación de fin de año.

Por su parte, Lidotel Hotel Boutique Margarita se relaciona con otros organismos oficiales, siendo aquellas entidades con los cuales el hotel debe cumplir con ciertos compromisos y obligaciones como los son el Impuesto Sobre la Renta, Patente de Industria y Comercio, la contribución de Aseo Urbano y cualquier otro que sea determinado por la Alcaldía del Municipio Maneiro; con lo referente al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social, en lo referente al

Seguro Social Obligatorio, Ley de Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat (2008) y Ley delRégimen Prestacional de Empleo (2005); y con el Ministerio del Poder Popular para la Salud, el cual realiza las inspecciones periódicas para verificar que el hotel cumpla con las normativas sanitarias, manipulación de alimentos y bebidas, así como con los procesos de higienización, control de plagas, control de residuos sólidos, protección de bebidas y alimentos.

Y por último, con las instituciones financieras, debido a que es necesario el manejo de las cuentas bancarias que le permiten ejercer un control interno de los ingresos y egresos de la empresa. De igual manera es importante considerarlo al momento de un déficit financiero y poder recurrir para financiamientos externos a través de préstamos o créditos bancarios.

Social: la empresa posee una responsabilidad social que desarrolla con políticas y mecanismos que son beneficiosos, tanto para sus trabajadores como para ella, garantizando el desarrollo integral del personal para atender las necesidades de los huéspedes; la cual, es importante para la relación, entre la empresa y el cliente. La organización es la encargada de velar por las relaciones que estén o puedan estar a favor o en contra de la misma en la sociedad.

Es por esto, que a través de diferentes instituciones educativas, Lidotel Hotel Boutique Margarita, ofrece a los estudiantes de diversas especialidades, el refuerzo de conocimientos teóricos y prácticos a través de las pasantías y cursos, tal es el caso del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos, el cual envía a sus estudiantes a realizar pasantías tanto operativas como administrativas

por un periodo de seis (06) meses, así mismo, la empresa recibe estudiantes de la Universidad de Oriente (UDONE), Universidad de Margarita (UNIMAR), Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño (PSM), entre otros, quienes vienen en busca de pasantías, así como también a hacer requerimiento de alguna información sobre la empresa para sus clases teóricas.

Así mismo, por parte de la cadena hotelera Lidotel, en preocupación por la mejora de sus empleados, ofrece jornadas de salud, que incluye campañas de vacunación, campañas de certificado médico para conducir, campañas de hipertensión, campañas de salud visual, actividades deportivas para los trabajadores con equipos de futbol, bowling, bailoterapias, entre otros, planes vacacionales para los hijos de los empleados, hasta premiar el desempeño de los trabajadores, otorgándoles bonificaciones en efectivo o a través de la tarjeta de alimentación.

Ambiente: El ambiente se refiere a todos aquellos lugares históricos naturales existentes en la sociedad, los cuales influyen de manera positiva en los seres vivos y que a su vez, las empresas utilizan para la atracción del turista; por lo que parece relegado por el uso irresponsable de los recursos naturales no renovables, el estímulo artificial del consumo, la contaminación y el desperdicio. Es por esto, que en la actualidad, se han hecho evidentes los desatinos del apoyo al crecimiento sin límite y comienza el consenso sobre la necesidad de un desarrollo de base sustentable, es decir que procure una mejora en la calidad de vida humana y que tenga en cuenta el ecosistema de forma de no afectar la disponibilidad de recursos ni las condiciones de vida de las generaciones futuras.

Por tanto, Lidotel Margarita, trabaja diariamente por la preservación de los recursos naturales y ayuda a implementar el cambio para obtener una actitud ecológica dentro de la empresa, a través de campañas de reciclaje de papel en las cuales todos los departamentos administrativos del hotel reutilizan hojas que no contengan información importante, así mismo la empresa realiza proyectos que incentiven al reciclaje de desechos sólidos principalmente reduciendo los consumos a través de inventarios en los cuales la persona encargada supervisa que se utilicen los suministros de manera adecuada, igualmente los residuos y desechos sólidos generados son separados dependiendo del aprovechamiento que se le pueda dar, como por ejemplo para el compostaje, la lombricultura, entre otros, dichos desechos son entregados a cualquier persona interesada en ésta actividad. Lidotel Hotel Boutique Margarita, busca educar, apoyar y buscar cambios que ayuden a la empresa a dejar una huella ecológica en el ambiente.

La empresa como organización, debe asumir su responsabilidad por el mal uso de los recursos no renovables y por las consecuencias de su actividad en el ambiente; y debe crear y utilizar nuevos instrumentos de protección ambiental que les permitan contribuir al logro de una sociedad mejor y de un medio ambiente más limpio, tales como: campañas de reciclaje de papel, recolección de desechos sólidos orgánicoscomo por ejemplo residuos de alimentos, y a su vez educar a los empleados sobre los problemas ambientales y como atacarlos.

Cultura:las empresas deben mostrar sensibilidad hacia las actitudes, creencias, costumbres y valores de las personas que lo rodean, como lo son sus empleados y clientes; además debe crear un ambiente cálido, dentro y fuera de la empresa. El intercambio cultural de diferentes

individuos es importante, porque conocen las expectativas que cada uno de ellos persiguen y puede llegar a alcanzar para un fin común. Lidotel Hotel Boutique Margarita, apoya la expresión artística de pintores regionales, a través de exposiciones de cuadros en todas las instalaciones del hotel, contribuyendo así al desarrollo cultural de la isla de Margarita.

Tecnológico: la tecnología es un factor significativo para la sociedad, en especial para la organización, ya que ofrece beneficios que ayudan al buen rendimiento del trabajo. Las organizaciones deben poseer equipos que permitan agilizar el desarrollo de las actividades al momento de requerirlo; además deben estar actualizados en cuanto a los avances que existan en el mercado, para así cumplir con la demanda establecida, ofreciendo servicios de calidad en comparación con la competencia.

Por su parte, una de las inversiones mayores y prioritarias de los hoteles y de Lidotel Hotel Boutique Margarita es la banda ancha y acceso Wi-Fi, que de momento puede ser suficiente para los clientes y huéspedes. Pero paulatinamente deberán ir añadiendo nuevos servicios para no quedarse atrás con la competencia. Por lo que aumenta el número de establecimientos dedicados al sector de negocios que tienden a ofrecer de forma acompasada una amplia gama de estos servicios orientados mejorar la atención al cliente. La tecnología es una enorme ayuda para ofrecer más servicios en cualquier momento manteniendo y aplicando economías de escala en cuanto a los costes asociados al servicio.

Lidotel Margarita cuenta con variados sistemas tecnológicos que hacen que el trabajo de los empleados sea más fácil y rápido, entre éstos se encuentran:

- INFOCENT: es el sistema encargado de la administración del personal, el cual se encuentra derivado por dos sub sistemas:

1. SPI TALENTO: este sistema se encarga de administrar al personal de la organización, ya que permite cargar la información personal y laboral del empleado que ingrese a la empresa.
2. SPI NÓMINA: se encarga de llevar el control total de la nómina de la empresa de acuerdo a las exigencias de la LOTTT vigente.

- FIDELIO: es el sistema a cargo de la parte de habitaciones, ya que a través del mismo se realizan las reservaciones a los usuarios de la empresa y a su vez se maneja la información de la disponibilidad con la que cuenta el hotel.
- MICROS: se refiere al sistema encargado de la facturación en todas las áreas del hotel que requieran de la misma.
- SOLEMP: es un sistema utilizado en la parte administrativa de la empresa para la definición y documentación de procesos técnicos y administrativos y a su vez manejar procesos de calidad.

1.11 Estructura Organizativa de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Conocer el organigrama de la empresa donde se trabaja ubica, da seguridad y motiva al empleado. Al usuario le da confianza y noción de los servicios que ofrece. La importancia de disponer de organigramas está estrechamente relacionada con los usos que se le dan, es por esto que, Hitt, M. (2006, p. 230) dice que:

La estructura organizacional se define como la suma de las formas en las cuales una organización divide sus labores en distintas actividades y luego las coordina. Por su parte, diseño organizacional es el proceso de evaluar la estrategia de la organización y las demandas ambientales, para determinar la estructura organizacional adecuada. Con frecuencia, a la estructura organizacional se le refiere como organigrama, los cuales son la ilustración gráfica de las líneas de autoridad entre supervisores y subalternos, mediante el uso de recuadros etiquetados en líneas de conexión.

El organigrama de Lidotel Hotel Boutique Margarita esta presentado en una única hoja de tamaño y características adecuadas, de línea vertical, con el respectivo encabezado que debe tener todo organigrama donde se establece:

- Nombre y logo de la organización a la cual se representa.
- Fecha de elaboración.
- Autor.

Los órganos o cargos están representados mediante rectángulos, exhibidos todos del mismo tamaño y sin mostrar ningún tipo de abreviaturas en los nombres de los cargos.

Esta estructura cuenta con una línea de mando ubicada en el punto medio del lado inferior del órgano superior y llega al punto medio del lado superior del órgano subordinado.

Algunos órganos subordinados cuentan con relación de asesoría representada mediante una línea horizontal que parte del punto medio de la línea de mando del órgano que recibe el asesoramiento, hacia el punto medio de un lado del rectángulo del órgano asesor. Como es el caso del área de Ama de Llaves,en la cual el supervisor de lavandería asesoraa sus ayudantes.

LIDOTEL
HOTEL BOUTIQUE
MARGARITA

ORGANIGRAMA

LIDOTEL MARGARITA

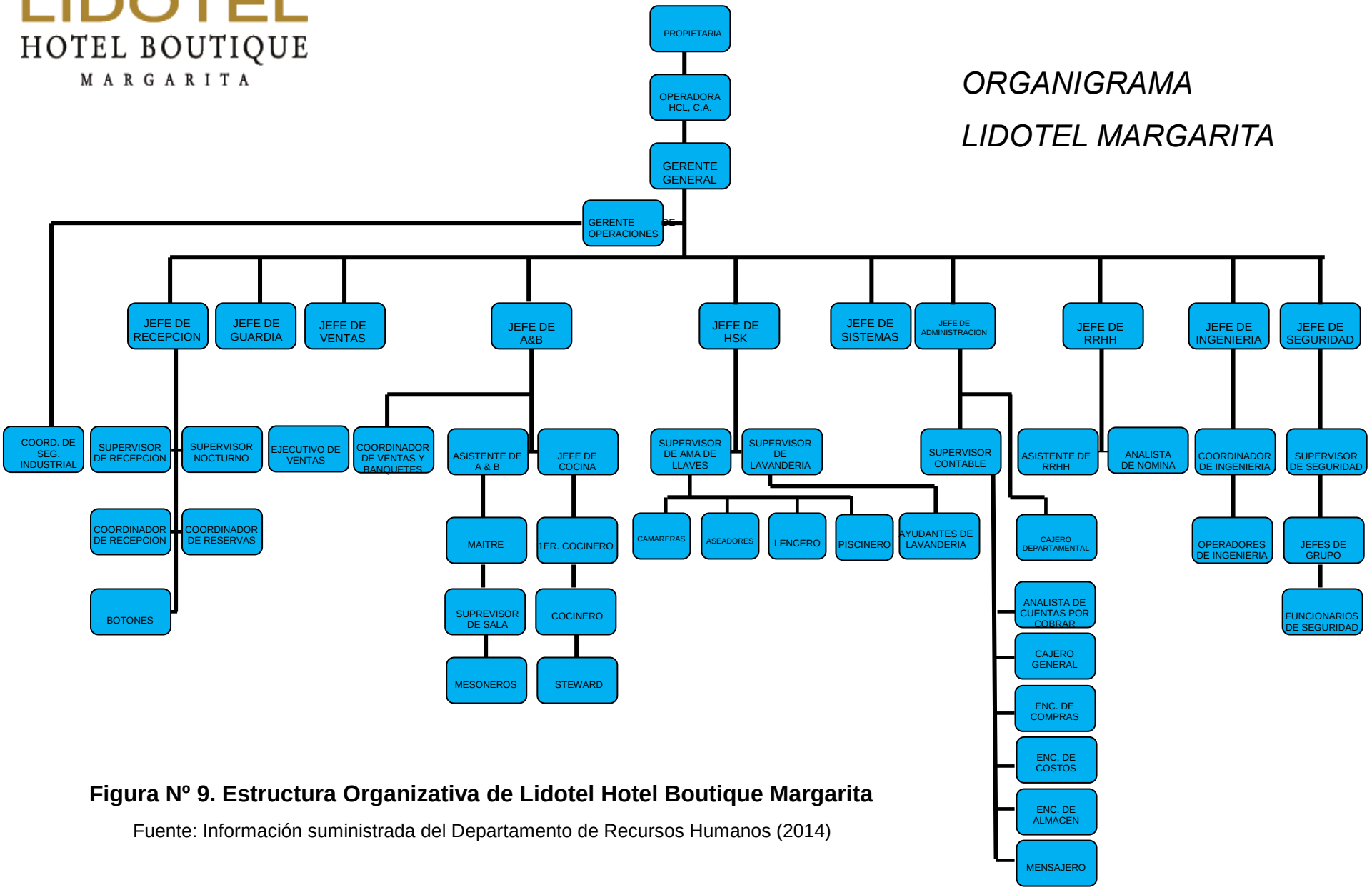


Figura Nº 9. Estructura Organizativa de Lidotel Hotel Boutique Margarita

Fuente: Información suministrada del Departamento de Recursos Humanos (2014)

1.12 Funciones que se desempeñan en las distintas unidades administrativas que conforman Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Las unidades administrativas que conforman Lidotel Hotel Boutique Margarita se dividen en Departamentos Operativos y Departamentos Administrativos. Según Editorial Vértice (2006), se dice que:

> En la época actual, en el desarrollo de la empresa hotelera, han aumentado las dificultades de gestión.
>
> El directivo ve desbordadas sus capacidades intelectuales y físicas por la complejidad de un proceso de crecimiento tan acentuado, de modo que se ve obligado a delegar tareas y repartir funciones. Surge así la necesidad de crear diferentes departamentos concretándolos en cargos.

Así mismo, los departamentos de una empresa hotelera se encuentran divididos en Operativos y No Operativos o Administrativos.

Los Departamentos Operativos son todos aquellos que por el tipo de trabajo deben permanecer las 24 horas del día y siempre en cada turno existirá un responsable del área. Estos departamentos son los siguientes:

- **Recepción:** en este departamento se encargan de asignar las habitaciones a los huéspedes luego de haber realizado el Check-in, ingresando los datos al sistema Fidelio para que el resto del hotel, como por ejemplo Ama de llaves y Alimentos y Bebidas, cuente con la información necesaria para atenderlos con un servicio personalizado. A la salida se realiza el Check-out y se le presenta al huésped su cuenta seguida de una explicación para que ésta sea

cancelada. Algunas de las actividades que realiza éste departamento son:

- Registrar todas las llegadas y las salidas de los huéspedes.
- Atender quejas y problemas de los huéspedes.
- Coordinar asistencia al Business Center.
- Entrega de periódicos a los huéspedes.
- Organiza servicio de traslados a los huéspedes.
- Realizar atenciones a clientes especiales.

- **Ama de Llaves:**es el departamento del hotel encargada de la limpieza del hotel, las habitaciones, pasillos, oficinas, áreas públicas y de otros servicios; además de la limpieza, del lavado y planchado de la lencería usada diariamente en el hotel, como también de la entrega del uniforme a todos los empleados y de asegurar que los mismos se entreguen completo y en perfecto estado al egresar de la empresa.
- **Alimentos y Bebidas:**es el departamento que lleva a cabo la producción y servicio de alimentos y bebidas, como por ejemplo: elegir la materia prima, buscar el proveedor, cuidar del proceso de elaboración, regular la frecuencia de compra de materia prima, existencias y disponibilidad de los alimentos preparados en las instalaciones para que sean de excelente calidad. En este departamento se maneja la operación de los restaurantes, bares, cocina y steward, para ofrecer a los huéspedes el mejor servicio de alimentos y bebidas, así como también la operacióndel comedor para los empleados.
- **Ingeniería:** en estedepartamento se encargan del mantenimiento del edificio, los equipos y las instalaciones, siendo ésta su responsabilidad principal. Los operadores que integran éste departamento cuentan con gran cantidad de conocimientos técnicos y habilidades que facilitan el mantenimiento de las áreas del hotel y mantener todo en perfecto estado de funcionalidad y presentación.

En el área de ingeniería se operan las 24 horas del día, realizan mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos del hotel, programan trabajos mediante previas órdenes y se realizan trabajos de pintura, plomería, electricidad, aire acondicionado, refrigeración, técnico de sonido y video.

- **Seguridad:** el Departamento de Seguridad son los responsables del resguardo de los intereses y propiedades de los huéspedes, propietarios y empleados en general, siempre con el espíritu de servicio. Entre algunas de las funciones que ejecutan los funcionarios de seguridad se encuentran: recorridos y rondas por todo el hotel, reportes de eventos sucedidos, control de acceso del personal, mantener la privacidad de los huéspedes.

Los Departamentos Administrativos, también llamados no operativos, son todos aquellos que por el tipo de trabajo únicamente laboran en horario de oficina y haciendo algunas guardias los días sábados. Estos departamentos son los siguientes:

- **Gerencia General:** es el máximo responsable de la prestación eficiente de los servicios y la plena satisfacción de los clientes y huéspedes a través de la aplicación de las políticas operativas e institucionales definidas y la administración d los recursos humanos y materiales de su área.
- **Administración:**es el departamento encargado de registrar sistemáticamente toda la operación financiera, difundiendo información a jefes de departamentos, directores y propietarios.
- **Ventas:**en este departamento se encargan de diseñar y ejecutar estrategias de ventas para establecer una clientela fija en el hotel, tanto de cuentas corporativas y huéspedes independientes.
- **Sistemas:**el personal de este departamento maneja todas las computadoras y sistemas de procesamiento de datos, así como también el entrenamiento adecuado de los usuarios y el

mantenimiento preventivo y correctivo del equipo, realizándose periódicamente para evitar fallas técnicas.

- **Recursos Humanos:**es el departamento con el equipo encargado de orientar y coordinar la contratación, comunicación y sobre todo el mantenimiento de una buena relación entre todos los empleados del hotel. A su vez, ofrece asesoría y orientación confidencial para quien lo requiera, ayudando a los trabajadores a que tomen mejores decisiones respecto a los problemas y situación laboral.

1.13 Fuerza Laboral de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Lidotel Margarita cuenta con una fuerza de trabajo de ciento cuarenta y siete (147) personas distribuidas por departamentos como se muestra a continuación:

DEPARTAMENTO	CARGOS	CANT. DE EMPLEADOS
GERENCIA GENERAL	• Gerente General • Gerente de Operaciones • Jefe de Guardia • Coordinadora de Seguridad Industrial.	4
ADMINISTRACIÓN	• Contralora • Supervisora Contable • Analista de Costos	13

	• Analista de Cuentas por pagar • Analista de Ingresos • Analista de Compras • Caja General • Analista de Cuentas por Cobrar • Auxiliar Contable • Auxiliar de Compras y Almacén • Mensajero • Almacenista • Cajera Departamental	
RECURSOS HUMANOS	• Jefe de Recursos Humanos • Analista de Nomina • Analista de Recursos Humanos.	3
AMA DE LLAVES	• Jefa de Ama de Llaves • Supervisoras	38

	• Camareras • Aseadores • Piscineros • Ayudantes de Lavandería	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	• Jefe de Alimentos y Bebidas • Coordinador de Sales y Banquetes • Maitre • Asistente de Alimentos y Bebidas • Mesoneros • Jefe de Cocina • Cocineros • Steward	32
RECEPCIÓN	• Jefe de Recepción • Supervisores • Coordinador de Reservas • Coordinador de Recepción • Botones	16
INGENIERÍA	• Jefe de Ingeniería • Coordinador	8

	• Operadores	
SEGURIDAD	• Jefe de Seguridad • Supervisor • Jefes de Grupos • Funcionarios	17
VENTAS	• Jefa de Ventas • Ejecutiva de Ventas	2
SISTEMAS	• Jefe de Sistemas	1

Figura 10. Fuerza Laboral de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Departamento de Recursos Humanos (2014).

Capítulo II.

Descripción del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita

CAPÍTULO II.DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA

2.1. Descripción del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Según Dessler, G. (2001, p.2), “la administración de personal se refiere a las políticas y las prácticas que se requieren para llevar a cabo los aspectos relativos a las personas o al personal que competen a un puesto de la organización”. Es por esto, que administrar eltalentohumano, es un proceso mediante el cual se optimizan las competencias cognoscitivas, emocionales y físicas de las personas, aprovechando el buen desempeño de las funciones por parte de cada empleado; debido a que, la primera condición necesaria para alcanzar el objetivo o meta financiera de una empresa, es el bienestar de los empleados ahora y en el futuro, esto implica que los empleados deben contar con condiciones necesarias para realizar su trabajo y a su vez obtener las satisfacciones que normalmente esperan de él, tales como, remuneración justa, descanso adecuado, estabilidad garantizada, entre otros.

En Lidotel Hotel Boutique Margarita, el Departamento de Recursos Humanos emplea sus mejores destrezas en estrategias para el reclutamiento y selección del personal, logrando, no solo mantener su eficiencia en el servicio y la calidad, sino que también enseña a sus empleados a crecer en las buenas relaciones para crear un ambiente agradable, que les motive a continuar en la empresa.

2.2. Importancia del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

El departamento de talento humano es de vital importancia para toda empresa, ya que tiene la obligación de verificar que los empleados trabajen en un ambiente donde se sientan acoplados y capaces para realizar sus actividades de forma eficiente y eficaz. De ésta forma, la empresa podrá alcanzar los objetivos deseados y a su vez, obtener óptimos resultados en la producción o servicios que ésta brinda, dando como consecuencia una mayor utilidad.

Para Lidotel Margarita, el talento humano es considerado como el componente estratégico de la organización, ya que ellos son responsables de la formación y el desempeño del capital humano que labora en la empresa, conquistando y manteniendo a las personas en la organización, para que las mismas den el máximo en sus labores con actitud positiva.

2.3. Objetivos del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Según Butteris (2001, p. 115), “el objeto de los recursos humanos es contratar y trasladar personal, mantener informes y administrar salarios y beneficios”.

El Departamento de Recursos Humanos, está basado en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en la medida en que la organización represente el medio que permite a las personas que colaboran en ella, alcanzar los objetivos individuales relacionados, directa o indirectamente con el trabajo.

Por consiguiente, los objetivos del Departamento de Recursos Humanos se derivan de las metas de la empresa en general, como lo es la distribución del servicioque ofrece el hotel. Así mismo, el principal objetivodel departamento de Recursos Humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social.

El Departamento de Recursos Humanos de Lidotel HotelBoutique Margarita, según la Jefa de Recursos Humanos Mercedes Lanza, tiene como principales objetivos los siguientes:

1. Adiestrar y capacitar a todo el personal en todas las áreas que posee el hotel con el propósito de crear trabajadores capaces de desarrollar sus destrezas y habilidades.
2. Innovar métodos de descubrimiento y reclutamiento de talentos necesarios para la empresa, con el propósito de fortalecer cada una de las áreas que la componen con personal capacitado con potencial de crecimiento.
3. Regular de manera justa y equitativa las relaciones laborales.
4. Proporcionar las condiciones de higiene y seguridad para mantener un ambiente adecuado en el trabajo.
5. Establecer relación directa entre el cliente y la empresa, para ofrecer un excelente servicio.
6. Elaborar planes de adiestramiento y cursos de capacitación que ayuden a mejorar de forma profesional y personal a los trabajadores.
7. Colaborar con las demás áreas funcionales para lograr los objetivos de la empresa.

2.4. Funciones del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Las funciones que se desarrollan en el Departamento de Talento Humano varían de una empresa a otra, dependiendo de la dimensión y de la actividad a la que se dedique la empresa.

En las empresas pequeñas, las funciones de este departamento se ejecutan en pocas secciones y, con frecuencia, algunas tareas son encomendadas a otras empresas, como consultorías, asesorías, gestorías, entre otros. Por tanto, en las grandes empresas, el Departamento de Talento Humano puede ser muy complejo, y dividirse en seccionesque se encargan de actividades diferentes, tales como: ´Nómina, Solvencias y Reclutamiento y Selección.

Algunas de las funciones que se realizan en el Departamento de Talento Humano, según Puchol, L (2007. p.22) se resumen en las que se describen a continuación:

a. Función de empleo: esta función tiene como objetivo el proporcionar a la organización en todo momento, el personal necesario, tanto en sentido cuantitativo como cualitativo.
b. Función de administración de personal: se refiere al manejo burocrático del personal de la empresa.
c. Función de retribución: se trata de diseñar el sistema de retribución del personal y de evaluar sus resultados.
d. Función de desarrollo de los recursos humanos: el desarrollo de los recursos humanos comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial del personal, de evaluar la motivación, de controlar el desempeño de las tareas, de incentivar la participación y de estudiar el absentismo y sus causas.
e. Función de las relaciones laborales: la función de relaciones laborales se ocupa fundamentalmente de la resolución de los problemas laborales.
f. Función de servicios sociales: esta función gestiona determinados servicios creados por la empresa o que han sido contratados para que los presten a otras empresas. Los servicios sociales tienen como objeto beneficiar a los trabajadores y mejorar el clima laboral.

El departamento de recursos humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita, cumple a cabalidad con las funciones descritas anteriormente, ya que garantiza a la organización el personal necesario al momento de generarse una vacante, se encarga de todos los asuntos concernientes a los trabajadores y a su vez de las

retribuciones salariales siguiendo órdenes directas de los jefes corporativos; así mismo, contribuye al desarrollo de los trabajadores a través de incentivos como bonos por asistencia, empleados del mes, entre otros. Por último, acata la función de servicios sociales en la cual el departamento le ofrece al personal el pago de guarderías, ayuda para estudios, seguro colectivo de vida, entre otros.

A su vez, en entrevista realizada a la Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Mercedes Lanza, en el Área de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita se manejan las funcionessiguientes:

a. Proponer las políticas generales de administración de los recursos humanos y los principios de la administración del personal.
b. Mantener actualizados la documentación y los registros con todos los antecedentes e información referida al personal.
c. Asesorar oportunamente al personal sobre todas las materias del derecho laboral manteniendo un archivo actualizado de estas disposiciones legales.
d. Ejecutar y tramitar la incorporación, promoción, registro o destinación del personal, como lo relativo a licencias, permisos, asignación familiares y todos lo relacionado a solicitudes del personal.
e. Asegurar la operatividad de los trámites administrativos relacionados con licencia médicas, accidentes de trabajos, cargas familiares, asistencia, permisos y vacaciones y otros trámites o certificaciones que requiera el personal.
f. Controlar la asistencia y los horarios de trabajo, sin perjuicio del control obligatorio que debe realizar cada dirección.
g. Calcular, registrar y pagar las remuneraciones del personal.

h. Aplicar programas de inducción, capacitación y desarrollo de personal.
i. Programar y ejecutar programas de bienestar y recreación de los trabajadores y su grupo familiar, procurando mejorar la calidad de vida de las personas.
j. Coordinar con los servicios incorporados a la administración de recursos humanos. (entrevista, 2014)

2.5. Estructura Organizativa del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

El propósito de una estructura organizacional es definir las guías, parámetros y los procedimientos necesarios para que un grupo de personas puedan alcanzar los objetivos primordiales de una empresa

Según Orozco, C (2007, p. 87), “la estructura organizacional, o sea, la estructura formal de una empresa, es la forma en que los órganos y cargos están distribuidos en los distintos niveles (grados) y en los diversos departamentos de la empresa”.

El Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita, cuenta con una estructura organizativa lineal, en la que se presenta los tres (03) cargos pertenecientes a este departamento. En la misma se puede observar que como cargo principal se encuentra la Jefe de Recursos Humanos, quien es la encargada de dirigir las funciones de sus dependientes las cuales serían la Analista de Recursos Humanos y la Analista de Nómina, relacionándose éstas directamente una con otra.

Figura 11. Estructura organizativa del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el departamento de recursos humanos. (2014)

2.6. Funciones del Personal del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Para alcanzar los objetivos del Departamento de Recursos Humanos, cada uno los integrantes que lo integran debe cumplir con sus respectivas funciones, las cuales varían de acuerdo al cargo que ejerzan dentro de la organización.

- **Jefe de Recursos Humanos:** bajo la supervisión y orientación del Gerente General, coordina, controla, diseña e implementa normas y procedimientos en cuanto a labores del recurso humano de la empresa. Así mismo, asesora y maneja leyes laborales y desarrolla y controla los diferentes sub-sistemas de recursos humanos: administración de personal, compensación de salarios, reclutamiento y selección.

- **Analista de Nómina:** bajo la supervisión del Jefe de Recursos Humanos debe manejar los procesos administrativos de las nóminas, vacaciones, anticipos y liquidaciones, así como también, el cierre contable mensual en conjunto con el Jefe de Recursos Humanos. Por su parte, la Analista de Nómina además es la persona encargada del manejo del biométrico y control de horarios para emisión de reportes, dándole seguimiento también a las cuentas por cobrar de los empleados.
- **Analista de Recursos Humanos:** tiene como responsabilidades principales, la actualización de los ingresos y egresos en la póliza de hospitalización, cirugía y maternidad (HCM), tramitando solicitudes de reembolsos y cartas avales; calcular el beneficio de bono de alimentación; realizar entrevistas para nuevos ingresos y lo relacionado con las contrataciones de personal, tales como: exámenes pre-empleo, chequeo de referencias, chequeo de antecedentes y documentación en orden; enviar listados mensuales de ingresos y egresos para el servicio médico AME; realizar ingresos, egresos y cambios de salarios en el Sistema Social TIUNA; entre otros.

2.7. Relación Interdepartamental del Departamento de Recursos Humanos.

Según Delgado y Ventura (2011, p. 22), las relaciones existentes entre miembros del mismo nivel dentro de la estructura organizativa reciben el nombre de relaciones funcionales, las cuales pueden ser relaciones de información, relaciones de coordinación y relaciones de decisión.

El Departamento de Recursos Humanos se vincula con todos los departamentos del hotel, tanto los operativos como no operativos, ya

que este gestiona el capital más grande que tiene la empresa, como es el personal; llamado también Talento Humano; ellos forman el pilar fundamental de la empresa, y el Departamento de Recursos Humanos de acuerdo a los requerimientos emanados por los gerentes del resto de los departamentos,debe lograr reclutar al mejor equipo, no solo eso, también capacitarlo y asegurar su bienestar; por ello necesita el apoyo de todos los departamentos que hacen parte del crecimiento y desarrollo del mismo.

Es por esto que el Gerente de Recursos Humanos, mantiene relaciones interdepartamentales con todos los empleados de forma que se mantiene una efectiva comunicación y trato exclusivo con los trabajadores de todos los niveles de la organización.

Así mismo, el departamento de recursos humanos se relaciona con todos los departamentos de la empresa, en cuanto al conteo de las horas trabajadas, para el pago y el otorgamiento de prestaciones y vacaciones.

2.8. Fallas observadas en el Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Como toda empresa no suele ser perfecta, Lidotel Hotel Boutique Margarita presenta una serie de fallas en su departamento de recursos humanos, las cuales con dedicación y empeño pueden ser mejoradas para un mejor funcionamiento del mismo. Entre estas se encuentran:

- Manejo de grandes cantidades de papeles, los cuales puede acarrear extravío de alguna documentación importante.

- Falta de equipos en el departamento, como impresoras propias ya que del mismo, se imprimen documentos importantes que no deben tener acceso a otras personas.
- Falta de un área exclusiva de archivos en la cual solo el departamento de recursos humanos pueda tener acceso a la documentación de los trabajadores y a su vez a documentos internos que se encuentran fuera de la oficina por motivos de espacio.
- La Jefa de Recursos Humanos debe contar con una oficina propia en la cual pueda realizar las entrevistas sin ningún tipo de interrupción.
- El departamento de recursos humanos debe contar con mayor personal que permita cumplir cada una de las funciones establecidas.

Capítulo III.

Descripción de las actividades realizadas en el Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA

3.1 Procedimientos de trabajo realizados en el Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Son funciones que se realizan para obtener el mejor desempeño del departamento, al mismo tiempo es aprendizaje para quien lo ejecuta; a continuación se presentan los procedimientos realizados en el Departamento de Recursos Humanos, ellos son:

3.2 Elaboración y actualización de los expedientes del personal:

Esta actividad se realiza con la finalidad de mantener en un orden específico la información del trabajador mientras tenga relación laboral con la empresa. El expediente está representado con una carpeta marrón que contieneen su parte internauna hoja de vida (Anexo 1) en la cual se muestran todos los datos del trabajador, incluyendo los datos laborales tales como, cambios de cargo y cambios de sueldos y las fechas en las que se realizan los mismos; así mismo, en dicha carpeta se colocan todos los documentos divididos por pestañas que facilitan la búsqueda de información.Estas divisiones son las siguientes:

- **Ingreso:** debe incluir todos los documentos referentes al currículo del empleado, así como también la documentación exigida por la empresa y todos los requisitos que ésta requiera para el comienzo de la relación laboral, tales como: fotos tipo carnet, copia del Registro de Identificación Fiscal (RIF), fotocopias de la cedula de identidad, constancias de trabajos anteriores originales y copias, título de bachiller, título de Técnico Superior Universitario (TSU) o

licenciado, referencias personales, partidas de nacimiento de los hijos naturales, acta de matrimonio o concubinato, tarjeta de vacunación, certificado de salud, retiro de seguro social (en caso de esta registrado), copia de la inscripción militar y carta de buena conducta.

- **Seguro Social Obligatorio (SSO):** ésta debe contener la planilla 1402 referida al ingreso del empleado en el SSO y a su vez toda la razón correspondiente a la misma, tales como constancias y reposos tramitados por el seguro social.

- **Evaluaciones de desempeño:** se refiere a los estudios que se le practican al empleado para obtener un contrato fijo en la empresa o para obtener un ascenso o promoción, estos son: Evaluación de desempeño y Evaluación del periodo de prueba.

- **Anticipo de prestaciones sociales:** contiene las solicitudes de anticipo de prestaciones sociales emitidas por los trabajadores, así como también los recibos de pago de los mismos. Éstos documentos tienen que estar debidamente firmados por los empleados.

- **Vacaciones:** las vacaciones son una prestación social que consiste en el descanso remunerado al que tiene derecho todo trabajador que hubiere prestado sus servicios a un empleador, durante un año, consistente en quince (15) días hábiles consecutivos. En ésta pestaña se registra la solicitud de dicho beneficio legal, así como también el recibo de pago de las mismas, debidamente firmadas por el trabajador.

- **Utilidades:** contiene los recibos referentes al pago de utilidades de prestaciones sociales, equivalentes a los 30 días mínimos trabajados, en cumplimiento de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).

- **Pago de intereses de prestaciones sociales:** lo depositado o acreditado mensualmente al trabajador por concepto de

prestaciones de antigüedad, se pagará al término de la relación de trabajo y devengará intereses; los cuales serán abonados al trabajador al momento de cumplir un año de antigüedad en la empresa, calculándose a través de un porcentaje mensual decretado por el Banco Central de Venezuela. Éste proceso era denominado anteriormente fideicomiso.

- **Varios:** involucra gran parte de la información del empleado como lo son, la planilla del BANAVIH, los ARC y ARI correspondientes a las declaraciones de impuestos sobre la renta, los permisos remunerados y no remunerados, los llamados de atención, deducciones de nómina, trámites de la póliza de hospitalización cirugía y maternidad (HCM), entre otros.

- **Reposos:** en ésta división se archivan los reposos médicos que obtengan los empleados y a través de ésta se llevara seguimiento del ingreso del trabajador luego de la culminación del mismo.

- **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcymat):** allí se pueden encontrar documentos legales referentes al compromiso de vigilar el cumplimiento de las condiciones de seguridad, salud y bienestar para promover un ambiente de trabajo adecuado, tales como rutograma, certificación de participación del curso de seguridad y salud laboral, exámenes médicos pre-empleo, pre-vacacionales, post-vacacionales, entre otros.

- **Notificación de riesgo por puesto de trabajo:** son los registros que detallan de manera específica al trabajador los riesgos asociados, tanto a condiciones como actos inseguros a los cuales se encuentran expuestos, antes, durante y después del cumplimiento de su jornada de trabajo. Este documento debe ser específico por cada cargo, por lo que el empleador garantiza el resguardo de los

mismos en ésta pestaña, ante cualquier accidente o eventualidad que se presente durante el desempeño de las actividades.

- **Egreso:** ésta pestaña es utilizada para colocar la información referente a la culminación de la relación del empleado con la empresa (carta de renuncia, carta de culminación de contrato, liquidación, entre otros).

3.3 Reclutamiento y Selección del Personal:

Según Delgado y Ventura (2011, p. 22) la fase de reclutamiento de personal:

> Consiste en informar sobre la oferta de empleo de la empresa con la finalidad de conseguir un número considerable de candidatos que puedan formar parte del proceso de selección. La empresa puede obtener posibles candidatos para el proceso de selección de dos formas: buscándolos en la propia empresa con lo que hablaríamos de un reclutamiento interno o promoción interna, o acudiendo al exterior con anuncios en diferentes medios de comunicación, en cuyo caso hablaríamos de reclutamiento externo.
>
> Una vez que la empresa cuenta con un número adecuado de posibles candidatos para un determinado puesto de trabajo, debe realizar una primera preselección para determinar que candidatos van a formar parte del proceso de selección.
>
> El proceso de selección de personal tiene como finalidad seleccionar a la persona adecuada para un determinado puesto de trabajo.

Lidotel Hotel Boutique Margarita, realiza el proceso de reclutamiento cuando existe la necesidad de ocupar los puestos vacantes que existan en la empresa. Para esto,el Jefe del Departamento afectado, se dirige al Departamento de Recursos Humanos y solicita a la Jefa que realice la búsquedade candidatos aptos para ocupar dicha vacante. Por lo que se recurre a examinar los currículos enviados por una gran cantidad de postulantes, en los cuales se estudia los requisitos que debe poseer la persona para

ocupar el cargo, para luego iniciarse el proceso de preselección a través de entrevistas, las cuales realiza primero el Jefe de Departamento, debido a que es quien tiene mayor noción sobre los conocimientos que debe tener el postulado para ocupar la vacante, para que posteriormente, la Jefa de Recursos Humanos realice la selección final, tomando en cuenta las opiniones del Jefe de Departamento.

En la entrevista realizada por la Jefa de Recursos Humanos, se verifica la información contenida en la planilla de solicitud de empleo (Anexo 2), por medio de la cual se conoce la información personal (nombre, dirección, lugar de nacimiento, nacionalidad, estado civil, entre otros); también se verifica los datos familiares y los empleos anteriores.

A dicha planilla se le anexa los siguientes requisitos: currículo vitae, dos referencias personales, tres (3) fotos tipo carnet, certificado de salud vigente, tarjeta de vacunación, cuatro (4) fotocopias de la cédula de identidad, carta de buena conducta, una (1) copia del Rif y fotocopia de la inscripción militar.

Si todo está correcto y el postulante cumple con las expectativas deseadas, se procede a la selección en la cual la persona es enviada a realizarse los exámenes pre-empleo, por medio del cual se decidirá su ingreso.

Si el solicitante se encuentra en perfecto estado de salud y apto para el cargo, se procede con su ingreso, en el cual la persona se realiza la medición del uniforme correspondiente al trabajo que va a ejecutar y a su vez es dirigido a aperturar la respectiva cuenta nómina donde se le hará efectivo los pagos correspondientes. Así

mismo, se prosigue con la contratación por un periodo de prueba, donde el empleado es evaluado por el Jefe del Departamento.Al final de ese periodo, el Jefe del Departamento y la Jefa de Recursos Humanos toman una decisión, de acuerdo al resultado arrojado por la evaluación para determinar si el empleado obtendrá un contrato fijo en la empresa.

Cabe destacar, que Lidotel Hotel Boutique Margarita, por ser una empresa de alojamiento, recluta más personal en temporada alta para realizar con mayor rapidez y eficiencia el trabajo, y de esta manera prestar un servicio de excelente calidad a los huéspedes.

3.4 Inducción al Personal de Nuevo Ingreso:

La inducción es un proceso dinámico consistente en impartir programas de orientación a los nuevos elementos de la organización, según Mercado, S (2004, p. 429)

Las primeras impresiones que un empleado obtenga de la empresa, deben tener un fuerte impacto con respecto a su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. A través de una buena inducción el empleado conocerá cuestiones como la historia de la empresa, su misión, visión y valores, sus instalaciones, ubicación geográfica, políticas generales de la empresa, entre otros.

El programa de inducción de Lidotel Hotel Boutique Margarita, cuyo cumplimiento es responsable el departamento de recursos humanos, incluye aspectos como: la bienvenida al hotel, historia, información general de la empresa, misión y visión, ética y valores, cultura y filosofía de la empresa.

Por medio del programa de inducción, la empresa se encarga de informar al nuevo empleado acerca de los beneficios que se le ofrecen, las normativas que debe cumplir y las funciones que tendrá el mismo.

Al culminar todo el proceso se le hace entrega de toda la documentación que debe firmar el empleado para sellar su compromiso con la empresa, tales como, contrato de trabajo, constancia de otorgamiento del beneficio de cesta ticket, recibos de portanombres, uniformes e implementos de trabajo, convenios deconfidencialidad, reglamento, entre otros. Posteriormente se le realiza la inducción de seguridad industrial, en la cual se le informa sobres los riesgos y medios de prevención que tendrán los empleados dependiendo del puesto de trabajo al que estén asignados e igualmente se le hace entrega de la documentación que deben firmar correspondiente a la seguridad y salud laboral del trabajador.

Para finalizar, se realiza el recorrido por las instalaciones del hotel, dando a conocer a todos los empleados el ingreso de nuevos compañeros de trabajo.

3.5 Ingresos y egresos del personal en el sistema TIUNA:

El sistema TIUNA, es una aplicación perteneciente al Seguro Social Obligatorio (S.S.O), que busca automatizar la relación entre el Patrono y el seguro social a través de internet ingresando a la página web: www.ivss.gov.com, permitiendo así reducir errores en los procesos, disminuir tiempos de respuestas, y solo dirigirse a las oficinas administrativas en casos específicos, como por ejemplo, actualización de datos del representante legal, cambio de fecha de

ingreso y datos de los trabajadores, revisión por diferencia de monto en la factura, rectificación de intereses de mora. En este sistema se pueden realizar procesos como cambios de salarios, egresos e ingresos de persona.

Tal como lo muestra el artículo 86 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Seguro Social es una infracción grave “la omisión de inscribir a sus trabajadoras y trabajadores en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales dentro de los tres días hábiles siguientes al del su ingreso al trabajo.”

Por tanto, para ingresar al personal en el sistema TIUNA, el departamento de Recursos Humanos cuenta con un usuario que le permite accesar al sistema; seguidamente se busca al empleado en la red a través de la cedula de identidad, para luego proceder a ingresar toda la información exigida por el mismo, y finalmente se imprime la constancia 14-02 de ingreso o 14-03 de egreso (Anexo 3), que será emitida por el sistema al siguiente día después de haber realizado el procedimiento, todo esto con la finalidad de cumplir a cabalidad lo que exige la ley y así evitar sanciones.

3.6 Elaboración del listado para el transporte del personal de guardia.

Lidotel Hotel Boutique Margarita ofrece el beneficio del transporte a sus empleados, contribuyendo a la comodidad de los mismos. Este servicio está dirigido a todo aquel personal que labore en el turno de amanecida, el cual está comprendido desde las 11:00 pm hasta las 6:00 am y a su vez a aquellos empleados que tienen hora de entrada a las 6:00 am y salen a las 2:00 pm.

El transporte de la empresa está a cargo de una persona natural, la cual cuenta con tres camionetas tipo vans en las cuales se trasladan a los empleados desde las instalaciones de la empresa hasta la puerta de su hogar.

Así mismo, el transporte, al llegar con el personal de amanecida, recoge en el hotel a los empleados que tienen salida a las 11:00 pm llevándolos igualmente a la puerta de su hogar.

Para el personal de transportación conocer a las personas que va a trasladar, los departamentos involucrados, en este caso alimentos y bebidas, recepción e ingeniería, deben consignar al departamento de recursos humanos los horarios correspondientes a la semana en cuestión, para que posteriormente se elabore la relación (Anexo 4), en la cual se muestra a las personas que trabajaran en los horarios antes mencionados toda la semana, indicando su dirección y números de teléfono para que la persona encargada del transporte se ponga en contacto con ellos.

3.7 Chequeos de referencia del personal de nuevo ingreso.

Según Llanos(2005, p. 43), a través de las referencias personales “se indaga el desempeño en el empleo anterior, sueldo, relaciones interpersonales, relaciones con los superiores, motivación, puntualidad, cumplimiento, aportaciones o iniciativa, conflictos, motivo de salida y periodo laboral.” En cuanto a las referencias, es importante archivarlas, ya que en caso de una emergencia pueden servir también de referencia para su localización.

Para que exista una buena relación empleador-empleado, debe haber confianza entre los dos. Junto con un control de antecedentes,

los empleadores a menudo requieren que los futuros postulantes ofrezcan consigo referencias personales. Ya que lo más posible es que el postulante provea una referencia personal que lo represente de manera favorable, el empleador debe realizar el control de referencias con cuidado para poder elegir al postulante adecuado.

La investigación de referencias personales en Lidotel Hotel Boutique Margarita, preferentemente por motivos de tiempo y costo, se realiza por vía telefónica. Es como realizar una entrevista y se realiza a través de un formato establecido por la empresa que sirve como guía para dicha investigación, éste formato (Anexo 5) muestra detalles como: empresa, cargo desempeñado, fecha de ingreso y egreso, último salario, motivo del retiro y supervisor inmediato. Así mismo, se solicita evaluación de estadía laboral, en las que se requiere datos como: evaluación global general, disciplina, honradez, disposición de trabajo, calidad de trabajo, asistencia y puntualidad, relación con compañeros de trabajo, relación con jefes y supervisores y habilidad supervisoria.

3.8 Relación de vacaciones.

Las vacaciones son un proceso obligatorio y permanente para el beneficio del empleado,como lo indican los Artículos 121, 190 y 192 de la Ley Orgánica del Trabajo para las trabajadoras y trabajadores (2012), de esta manera la empresa debe ajustar su cronograma de trabajo para asignar las correspondientes vacaciones a cada empleado; el cronograma de vacaciones se realiza de la siguiente manera:

a) Antes de terminar el año, la Jefa de Recursos Humanos, pide a cada Jefe Departamental la solicitud de vacaciones correspondiente al siguiente año.

b) Luego de ser revisado por la Jefa de Recursos Humanos, la Analista de Nómina durante el mes realiza una revisión para saber quién debe salir de vacación.

c) Posteriormente, con el formato ya impreso (solicitud de vacaciones), es llenado con todos los requisitos correspondientes y firmado por el empleado, el jefe de recursos humanos y el jefe del departamento.

d) Después es procesado por el sistema llamado Infocent (sistema creado para facilitar la recolección de datos), y ser revisado por la Jefa de Recursos Humanos, para ser enviado a la ciudad de Caracas, y luego ser revisado y abonado por la alta gerencia de la cadena Lido.

Al tener listo todo el proceso, se elabora la relación de vacaciones (Anexo 6), en la cual el departamento de recursos humanos lleva un registro de las personas que se encuentran de vacaciones incluyendo su fecha de salida y fecha de regreso, lo cual contribuye a tener un control del personal y a su vez a agilizar ciertos procesos que requieran de dicha información.

3.9 Elaboración de la orden pre y post vacacional.

La orden pre y post vacacional (Anexo 7) es una planilla que se le realiza al trabajador que esta posteriormente a salir de vacaciones, y está a cargo de la Analista de Nómina, ya que es la persona encargada de calcular las vacaciones a los empleados y por lo tanto realiza todos sus procesos. Con dicha planilla el trabajador debe dirigirse a UNIMEDICAL, laboratorio que se encarga de la medicina ocupacional de la empresa, en la misma se le realizara una serie de estudios que permitan conocer el estado de salud de los trabajadores al momento de iniciar el disfrute de su periodo

vacacional y al momento de su reingreso a la empresa una vez finalizado el periodo.

Según el artículo 27º del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005):

> Los trabajadores y las trabajadoras tienen derecho a obtener de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo toda la información sobre su salud, que se encuentre a disposición del patrono, patrona y especialmente, la relativa a los exámenes de salud que les sean realizados, cuyo resultado debe comunicárseles dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su obtención.
>
> Asimismo, los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a la confidencialidad de los resultados frente a terceros, los cuales sólo podrán comunicarse a éstos, previa autorización del trabajador o la trabajadora; salvo aquella que sea requerida por los Delegados y Delegadas de Prevención, las autoridades judiciales y de salud, y por los funcionarios y funcionarias de inspección del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social y del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, en cuyos casos la información requerida deberá entregarse de forma inmediata.
>
> Se consideran exámenes de salud periódicos, entre otros, el examen preempleo, pre-vacacional, postvacacional, de egreso y aquellos pertinentes a la exposición de los factores de riesgos.

3.10 Elaboración del Registro Patronal de Asegurados en el Seguro Social.

Según el Reglamento General de la Ley del Seguro Social (2008), en su artículo 87 se especifica que “todo patrono está obligado a llevar y mantener al día un registro del personal a su servicio, en las condiciones que establece el Instituto y con indicación de los siguientes datos referentes a cada asegurado:

a. Nombre, apellidos y dirección;
b. Número de registro en el Seguro Social;
c. Fecha de ingreso a la empresa o establecimiento;
d. Salario diario, semanal o mensual;

e. Ocupación;

f.Cotización semanal del trabajador;

g. Fecha de retiro, y;

h. Cualquier otro dato que estime del interés del Instituto.

El registro patronal de asegurados, también conocido como la forma 13-12 del seguro social (Anexo 8), es un documento que se encarga de llevar el archivo de trabajadores de la empresa donde prestan servicios, a fin de suministrar la información oportunamente al servidor público autorizado por el IVSS, cuando lo requiera.

Esta forma, cuenta con una única presentación en Excel en la cual se mostraran las cotizaciones semanales y mensuales de cada trabajador tanto activo como egresado, así como los cambios de salarios que pudieran efectuarse.

Para el llenado de dicho formulario se debe conocer la razón social de la empresa, número de RIF, domicilio fiscal de la empresa, número patronal, fecha de inscripción, régimen y riesgo. Así mismo, los datos del trabajador, salario mensual, y las respectivas cotizaciones a calcular basadas en dicho salario.

Esta relación debe ser impresa por la empresa a final de cada mes, por parte del departamento de recursos humanos, el cual es el encargado del manejo de las acciones legales de la empresa.

Tal como lo muestra el artículo 86 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Seguro Social (2012) es una infracción leve “incumplir con la obligación de llevar y mantener al día el registro del personal a su servicio en la forma exigida por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.” Por lo que es importante destacar, que este

documento, debe permanecer archivado en una carpeta para permitir la revisión en caso de alguna fiscalización por parte del seguro social. Así mismo, la normativa indica que debe tener un resguardo de cinco (5) años, lo cual podría interpretarse que se debería tener el histórico de lo que ha pasado en la empresa en los últimos 5 años, por lo que se debe tener un archivo con todo el historial del personal activo, ingreso y egresos desde el año 2009 hasta la fecha actual.

3.11 Elaboración de pagos semanales al personal.

Estos pagos tienen la finalidad de cubrir los gastos realizados durante esa semana o la anterior, bien sea; por publicidad, eventos realizados, imprevistos con empleados, pagos de guarderías, pago a organismos gubernamentales (seguro social, BANAVIH), y para las bonificaciones de los pasantes.

Para realizar la solicitud de los pagos el departamento de recursos humanos cuenta con un formato de solicitud de pago (Anexo 9) el cual se debe rellenar, con el nombre del empleado u empresa a quien se le paga del lado derecho; se coloca cantidad a pagar de lado izquierdo y debajo entre líneas el concepto, referido especialmente a la cantidad y motivo de pago; esto puede ser al tiempo u hora trabajadas o al tipo de servicio ofrecido, además se verifica e imprime el formato ya editado para luego ser enviado a la Analista de Cuentas por Pagar, y sea revisado y aprobado, para luego ser enviado como correspondencia a la ciudad de Caracas, al Centro Lido, con todos los documentos correspondientes que sustenten el pago, donde será revisado y aprobado por la alta gerencia de la cadena. Ya aprobado y revisado se hace real el pago, entregando el cheque a la persona correspondiente.

3.12 Anticipos de Prestaciones Sociales.

Según la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), en su artículo 141, expresa que:

Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los ampare en caso de cesantía. El régimen de prestaciones sociales regulado en la presente Ley establece el pago de este derecho de forma proporcional al tiempo de servicio, calculado con el último salario devengado por el trabajador o trabajadora al finalizar la relación laboral, garantizando la intangibilidad y progresividad de los derechos laborales. Las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozan de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

Así mismo, el trabajador puede solicitar a la empresa un anticipo de prestaciones sociales, tal como se estipula en el artículo 144 de la ley mencionada anteriormente, que dice:

El trabajador o trabajadora tendrá derecho al anticipo de hasta de un setenta y cinco por ciento de lo depositado como garantía de sus prestaciones sociales, para satisfacer obligaciones derivadas de:

a) La construcción, adquisición, mejora o reparación de vivienda para él y su familia;

b) La liberación de hipoteca o cualquier otro gravamen sobre vivienda de su propiedad;

c) La inversión en educación para él, ella o su familia; y

d) Los gastos por atención médica y hospitalaria para él, ella y su familia.

Si las prestaciones sociales estuviesen acreditadas en la contabilidad de la entidad de trabajo, el patrono o patrona deberá otorgar al trabajador o trabajadora crédito o aval, en los supuestos indicados, hasta el monto del saldo a su favor. Si optare por avalar será a su cargo la diferencia de intereses que pudiere resultar en perjuicio del trabajador o de la trabajadora.

Si las prestaciones sociales estuviesen depositadas en una entidad financiera o en el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales, el trabajador o trabajadora podrá garantizar con ese capital las obligaciones contraídas para los fines antes previstos.

Para que un trabajador pueda solicitar un anticipo de prestaciones sociales, en Lidotel Hotel Boutique, primero debe acudir al departamento de recursos humanos para que este le informe al empleado el saldo de prestaciones que tiene y así el mismo puede decidir la cantidad que desea solicitar. Posteriormente el trabajador debe presentar a la empresa un presupuesto o algún documento que presente RIF y NIT que avale la solicitud, para así el departamento de recursos humanos emitir la planilla de cálculo de prestaciones, donde se refiere que el monto a solicitar será máximo de 75% de las prestaciones acumuladas a la fecha, tal como se muestra en el Anexo 10.

Así mismo, dicha planilla tiene que estar debidamente firmada por el trabajador al igual que la solicitud del anticipo, el cual es un formato que debe llevar los siguientes datos: su nombre y apellido, cédula de identidad, código del trabajador, cargo y departamento al que pertenece, monto solicitado, razón por la cual está solicitando el anticipo, la firma del empleado y de quien lo elabora; al igual que la fecha de ingreso del empleado. A dicho formato se le sacan dos (2) copias, una (1) copia para la Jefa de Recursos Humanos y la otra copia se archiva en el expediente del trabajador.

Luego, al momento de elaborar las nóminas correspondientes, se elabora una nómina de anticipos de prestaciones con todos los emitidos hasta la fecha, para que los mismos, sean depositados en las cuentas nóminas del empleado, al momento del depósito de su quincena.

3.13 Conciliación del Seguro Social.

La empresa al momento de obtener la factura del seguro social, debe elaborar la orden de pago y enviarla a administración, pero para esto el departamento de recursos humanos debe elaborar una conciliación que permita verificar que los datos presentados en la factura sean correctos.

En primer lugar, se deben vaciar los datos obtenidos por el sistema de nómina INFOCENT, en el cual se muestra el aporte descontado al trabajador semanalmente por concepto de seguro social; posteriormente se presentan los datos obtenidos de la factura del seguro social en la cual se calcula el salario semanal del trabajador con el porcentaje estimado para concepto, bien sea cotizaciones semanales de SSO, cotizaciones semanales de paro forzoso, entre otros. Para culminar, el monto total arrojado por la conciliación debe concordar con el monto reflejado en la factura, y toda ésta documentación debe ser enviada a la Analista de cuentas por pagar, junto con la solicitud de pago, para que sea elaborado el deposito correspondiente a la misma.

3.14 Elaboración de constancias de trabajo.

En Lidotel Hotel Boutique Margarita, todo trabajador tiene derecho a solicitar una constancia de trabajo mensualmente en el departamento de recursos humanos. La solicitud debe hacerse los días lunes y martes y serán entregadas al empleado solicitante los días jueves y viernes.

Las constancias de trabajo (Anexo 11) deben contener todos los datos del trabajador, tales como: nombre y apellido, cedula de

identidad, fecha de ingreso, cargo, departamento al que pertenece y sueldo mensual, así mismo debe estar firmada y sellada por parte de la jefa de recursos humanos.

Capítulo IV.
Conclusiones y Recomendaciones

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Tomando como referencia los resultados obtenidos en la presente investigación, se considera conveniente presentar algunas conclusiones derivadas del estudio. La información obtenida con la presente investigación logró dar a conocer las funciones y procedimientos del Departamento de Recursos Humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Lidotel Hotel Boutique Margarita junto a los demás hoteles de la cadena HCL, busca ofrecer un servicio de calidad y vanguardia, con la finalidad de ser la mejor cadena hotelera del país; por lo que cuenta con un departamento de recursos humanos encargado de reclutar, seleccionar, capacitar, planificar y controlar al recurso que mueve y da vida a la empresa, como lo es el talento humano; también tiene la responsabilidad de hacer que este permanezca en ella haciendo que su tiempo dedicado sea satisfactorio y armonioso para ellos; por tanto el departamento de recursos humanos debe contar con el personal necesario que conlleve a cumplir cada una de las metas planteadas.

Por lo que es importante destacar, que dicho departamento en la empresa, no cuenta con el personal necesario que permita cumplir a cabalidad las funciones establecidas para el mismo, ya que cuenta con solo tres (03) personas para atender el gran número de empleados con el que cuenta la empresa, imposibilitando así atender cada una de sus necesidades, es decir que las analistas de personal deben desviarse de sus funciones para cumplir con lo que exigen los empleados.

Por otra parte, una de las debilidades más importantes del Departamento de Recursos Humanos está basada en el orden de la documentación que se maneja, todo esto también es debido a la carencia de personal, porque con tantas cosas a cargo, las analistas de personal no pueden colaborar con el orden de los archivos que se maneja en la oficina; dichas situaciones pueden contribuir a la aparición de problemas tanto externos como internos, porque puede ocurrir el extravío de documentos importantes, tales como: permisos solicitados por los empleados, amonestaciones, recibos de pago, recibos de vacaciones, anticipos de prestaciones sociales, intereses de prestaciones sociales, entre otros; los cuales deben permanecer en el expediente del trabajador ya que al momento de una fiscalización, el no contener esta información puede ser producto de sanciones.

Así mismo, y perteneciente al Departamento de Recursos Humanos, se encuentra a las afueras de la oficina otra área de archivos, la cual no está al alcance de las encargadas de este departamento y por lo tanto cualquier persona no autorizada puede tener acceso a la documentación que allí se conserva.

Por su parte, en el Departamento de Recursos Humanos es uno de los que más se maneja información confidencial para imprimir y sacar copias, por lo tanto, no cuenta con los equipos necesarios, por ejemplo, una fotocopiadora e impresora de buena calidad, que permitan el buen funcionamiento del área, ya que deben dirigirse al pasillo para poder recoger los documentos impresos. Lo cual causa igualmente el extravío de información o que otra persona ajena al Departamento de Recursos Humanos tenga acceso a ella.

En otro orden de ideas, y debido a que Lidotel Hotel Boutique Margarita pertenece a una cadena hotelera muy grande, este depende en su administración de un solo hotel, es decir, de Centro Lido, por lo que todas las actividades realizadas en el departamento son coordinadas por los jefes corporativos de Caracas, razón por la cual el Departamento de Recursos Humanos no tiene la capacidad de organizarse al ritmo de trabajo que se maneje en Lidotel Hotel Boutique Margarita, sino al que se maneja en Centro Lido, por lo que imposibilita desarrollar los procedimientos tal como se estipulan en los manuales, debido a la presión que ejecutan los jefes corporativos para entregar los requerimientos exigidos.

Así mismo, de acuerdo con los pagos semanales, el procedimiento para ser aprobados es tardío, ya que, al elaborar la solicitud en el Departamento de Recursos Humanos ésta debe ser enviada a la ciudad de Caracas para su aprobación, lo cual es molestia tanto para los empleados como también para el departamento debido a que el personal y las empresas beneficiadas insisten para que les sea entregada su bonificación a tiempo.

Con respecto a los expedientes del personal, al momento de las pasantías se pudo observar una gran desorganización de todos, lo cual dificultaba la búsqueda de los mismos, pero, con respecto a su elaboración estaban muy bien divididos para cada tipo de información.

El reclutamiento y selección del personal es una actividad que requiere de tiempo y trabajo, por lo que la jefa de recursos humanos no contaba con el tiempo necesario para cubrir las exigencias de personal que tenía cada departamento, y por tanto, en algunas

oportunidades no podía cubrir las necesidades y exigencias de cada una de las áreas de la empresa.

La Inducción realizada en Lidotel Hotel Boutique Margarita, es muy completa, ya que cuenta con toda la información que debe conocer el trabajador de nuevo ingreso.

En cuanto al ingreso y egreso en el sistema TIUNA, ésta es una actividad que realiza el departamento apenas ingresa o egresa el personal a la empresa, tal como lo estipula la Ley, por tanto, se encuentran en total cumplimiento de la misma, y es una actividad que siempre está al día.

Para la elaboración del listado para el transporte del personal de guardia, se encontraron algunos inconvenientes que afectaban el desarrollo de ésta actividad, ya que para la misma se necesitaba la colaboración de los departamentos involucrados, debido a que los mismos debían enviar los horarios semanales, para conocer el personal que iba a hacer uso del transporte, pero, dichos horarios no eran enviados a tiempo al departamento de recursos humanos, lo que causaba problemas con la elaboración del listado.

El chequeo de referencias es un paso importante para la selección del personal, y el mismo no era realizado frecuentemente al obtener un candidato postulado.

Para la relación de vacaciones, la empresa cuenta con un formato (Anexo 6.), el cual no es utilizado por el departamento, desconociendo los motivos; y para dicho proceso hacían uso de un cuaderno en el cual anotaban la información requerida.

El registro patronal de asegurados y la conciliación del seguro social, son documentaciones requeridas por el Seguro Social al momento de una fiscalización, y por tanto la empresa no mantenía al día dicha información, ya que ésta se debe realizar mensualmente y las analistas no contaban con el tiempo necesario.

Los anticipos de prestaciones sociales, al igual que los pagos semanales, son procesos muy tardíos en la empresa, lo cual causa muchas molestias entre los trabajadores.

Por último, y no menos importante, es significativo destacar la situación en la que se encuentra el área de Seguridad Laboral, ya que para efectos de Nómina, la misma se encuentra perteneciente al departamento de recursos humanos, pero, en el organigrama la misma se encuentra dependiente de la gerencia general, lo cual podría entorpecer la fluidez en las actividades de la organización.

RECOMENDACIONES

Durante el período de pasantías, se observaron algunas limitaciones en el Departamento de Recursos Humanos que día a día imposibilitan al personal que lo integran llevar a cabo con exactitud las funciones y procedimientos del departamento, por consiguiente se presentan una serie de recomendaciones que sirvan para el buen desempeño en el Departamento de Recursos humanos de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

De manera general se considera que el Departamento de Recursos Humanos, debe contar con un área más amplia, de acuerdo al número de personas que laboran en el mismo, para así llevar a cabo las actividades de manera eficiente; por consiguiente la Jefa de Recursos Humanos debe contar con una oficina particular, debido a que es quien se encarga de realizar entrevistas y reuniones con el personal, y a su vez se encarga de atender a las personas externas a la empresa y que sea concernientes a asuntos laborales, por lo que debe contar con mucha privacidad y espacio para que la persona atendida se sienta cómoda y con libertad de expresión.

Así mismo, el Departamento de Recursos Humanos debe contratar a una o dos personas con mayor capacitación, que ayuden a cubrir cada una de las funciones que se manejan en esta área.

Con el espacio de la oficina más ampliado, es importante contar con los archivos que están fuera de la oficina al alcance de las analistas, ya que ahí se encuentra información confidencial y deben estar seguros y resguardados.

Dotar al Departamento de Recursos Humanos con el equipo técnico y materiales de oficina suficiente, en especial una impresora exclusiva para este departamento, para que este no sea un motivo de molestias para el personal del Departamento de Recursos Humanos, ya que al imprimir información confidencial, las analistas deben estar pendiente de que dicha documentación no sean observadas por personas ajenas a ella.

Por otra parte, en el Departamento de Recursos Humanos se debe entablar una conversación seria y precisa con los directivos de la empresa para que a través de esto se establezcan parámetros que permitan a las empresas, en especial a Lidotel Hotel Boutique Margarita, realizar el trabajo con el tiempo necesario y sin ningún tipo de presión.

Por consiguiente se debe establecer un método de pagos por cheques, siendo este práctico, rápido y confiable, lo que puede agilizar el proceso de aprobación de los pagos semanales, para que de esta manera sean entregados en el tiempo que corresponde.

Con respecto al listado de transporte, el departamento de recursos humanos debe establecer un día específico para el envío de los horarios y a su vez debe llegar a un acuerdo con los jefes departamentales para que cumplan a cabalidad con lo establecido.

Así mismo, recursos humanos debe seguir los procedimientos establecidos para que su funcionamiento sea totalmente eficaz, y por tanto, deben hacer uso de los formatos con los que cuentan para cada proceso.

Para las constancias de trabajo el departamento debe implementar un día de solicitud y un día de entrega, ya que las mismas interrumpen el trabajo de las analistas.

En relación al organigrama, éste debe ser reestructurado, definiendo una jerarquía específica para la persona encargada de seguridad y salud laboral, evitando así ciertas problemáticas en el clima laboral.

REFERENCIAS

Buraglia, A. (2010). Actividades y procedimientos que se llevan a cabo en la sección de costos de Lidotel Hotel Boutique. Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5453, febrero 19, 2009.

David, F. (2003). Conceptos de Administración estratégica. México: Pearson Educación.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Seguro Social. (2012).Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 393.077, abril 30, 2012.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo. (2012).Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5889, Junio 15, 2013.

Delgado, S y Ventura, B. (2011). Recursos Humanos. Madrid: Paraninfo.

Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. (Décima primera edición). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Editorial Vértice. (2008). Gestión de Hoteles. España: Publicaciones Vertice.

Galindo, C. (2006). Manual para la creación de empresas. Guía de planes de negocios. Bogotá: Ecoe Ediciones.

González, M. (2010). Procedimientos de trabajo aplicados en las secciones de almacén y costos del Lidotel Hotel Boutique Margarita. Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

Hitt, M. (2006). Administración. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Ley para las Personas con Discapacidad. (2007). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.598, Enero 05, 2007.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo. (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.236, Julio 26, 2005.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6076, Abril 30, 2012.

Lidotel Hotel Boutique Margarita. (2013). Inducción Corporativa Lidotel Margarita. Pampatar: Autor.

Lidotel Hotel Boutique Margarita. (2010). Hotel Programa de Inducción de Lidotel Hotel Boutique Margarita. Pampatar: Autor.

Llanos, J. (2005). Como entrevistar en la selección de personal. México: Editorial Pax México.

Mercado, S (2004). Administración aplicada. México: Editorial Limusa, S.A.

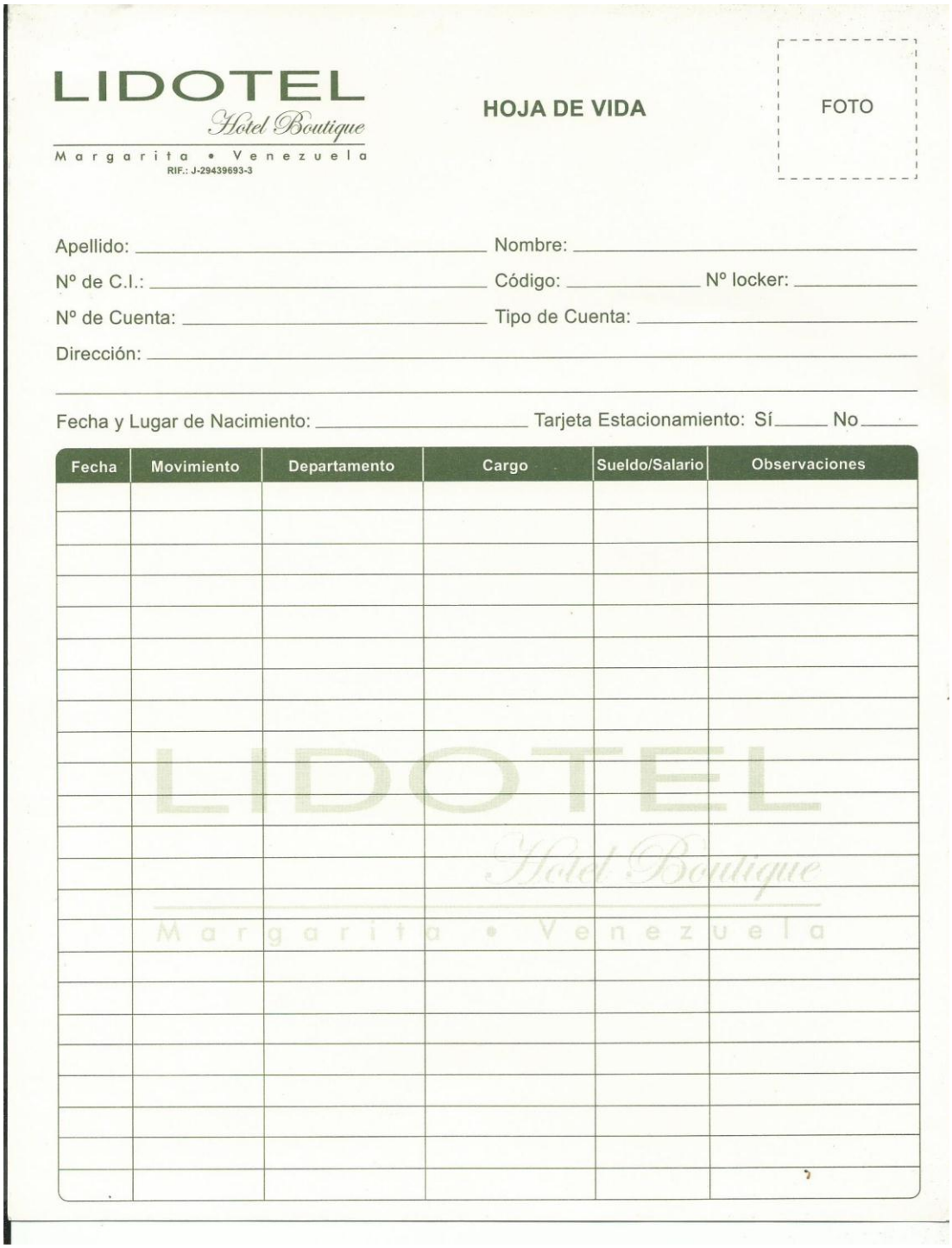
Orozco, C (2007). Análisis Administrativo: técnicas y métodos. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Puchol, L (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Reglamento General de la Ley del Seguro Social. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 393.089, Abril 30, 2012.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico. (1998). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 3.094, Diciembre 09, 1998.

Anexos



LIDOTEL
Hotel Boutique
Margarita • Venezuela
RIF.: J-29439693-3

HOJA DE VIDA

FOTO

Apellido: _____ Nombre: _____

Nº de C.I.: _____ Código: _____ Nº locker: _____

Nº de Cuenta: _____ Tipo de Cuenta: _____

Dirección: _____

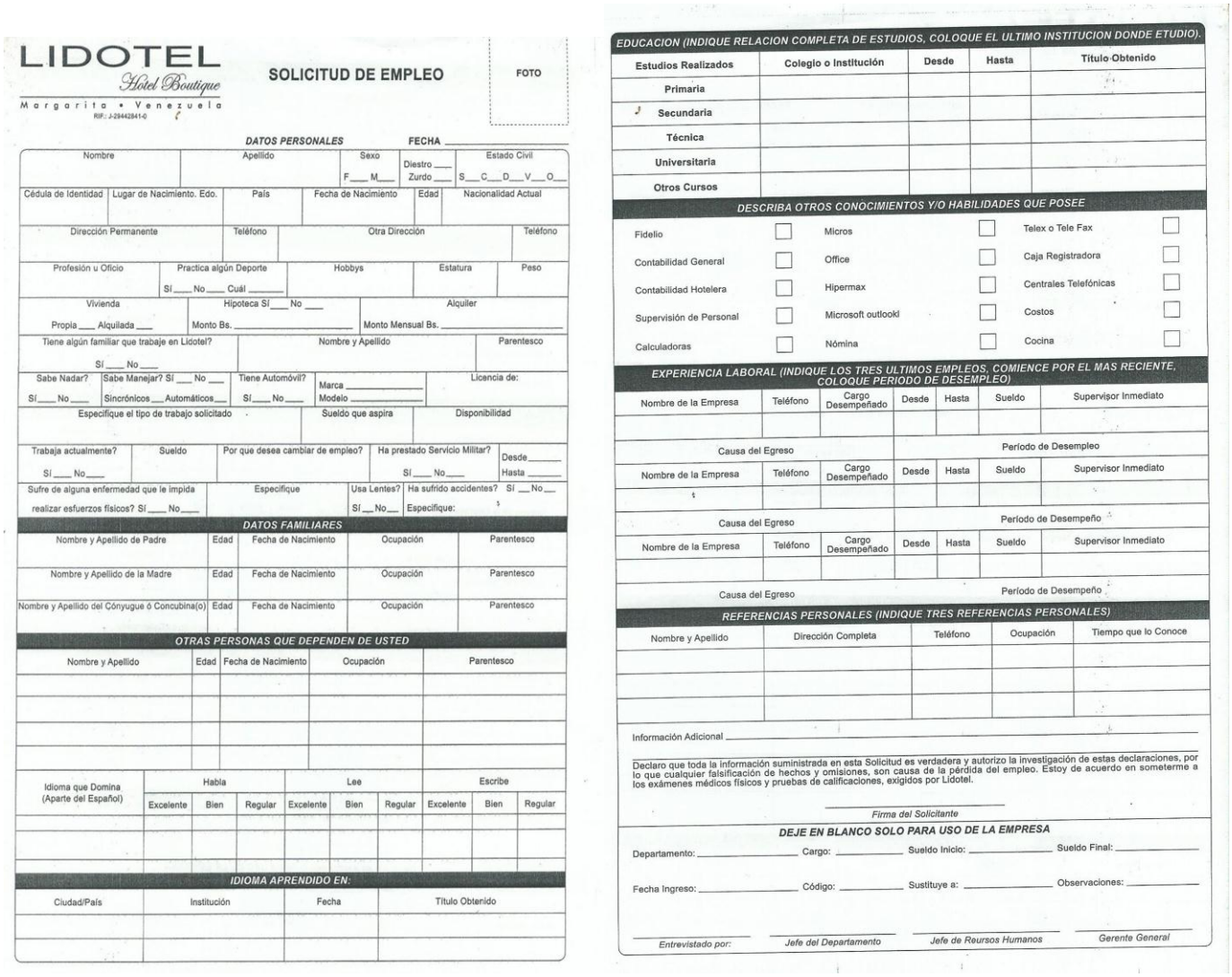
_____

Fecha y Lugar de Nacimiento: _____ Tarjeta Estacionamiento: Sí____ No____

Fecha	Movimiento	Departamento	Cargo	Sueldo/Salario	Observaciones

LIDOTEL
Hotel Boutique
Margarita • Venezuela

Anexo 1. Hoja de Vida.



LIDOTEL
Hotel Boutique
Margarita • Venezuela
RIF.: J-29442841-0

SOLICITUD DE EMPLEO

FOTO

DATOS PERSONALES FECHA _____

Nombre	Apellido	Sexo	Estado Civil
		F___ M___ Diestro ___ Zurdo ___	S___C___D___V___O___

Cédula de Identidad	Lugar de Nacimiento. Edo.	País	Fecha de Nacimiento	Edad	Nacionalidad Actual

Dirección Permanente	Teléfono	Otra Dirección	Teléfono

Profesión u Oficio	Practica algún Deporte	Hobbys	Estatura	Peso
	Sí ___ No ___ Cuál _____			

Vivienda	Hipoteca Sí___ No ___	Alquiler
Propia ___ Alquilada ___	Monto Bs. _____	Monto Mensual Bs. _____

Tiene algún familiar que trabaje en Lidotel?	Nombre y Apellido	Parentesco
Sí ___ No ___		

Sabe Nadar?	Sabe Manejar? Sí ___ No ___	Tiene Automóvil?		Licencia de:
Sí___ No ___	Sincrónicos ___ Automáticos___	Sí___ No ___	Marca _____ Modelo _____	

Especifique el tipo de trabajo solicitado	Sueldo que aspira	Disponibilidad

Trabaja actualmente?	Sueldo	Por que desea cambiar de empleo?	Ha prestado Servicio Militar?	
Sí ___ No___			Sí ___ No___	Desde_____ Hasta _____

Sufre de alguna enfermedad que le impida realizar esfuerzos físicos? Sí ___ No___	Especifique	Usa Lentes? Sí ___ No___	Ha sufrido accidentes? Sí ___ No___ Especifique:

DATOS FAMILIARES

Nombre y Apellido de Padre	Edad	Fecha de Nacimiento	Ocupación	Parentesco
Nombre y Apellido de la Madre	Edad	Fecha de Nacimiento	Ocupación	Parentesco
Nombre y Apellido del Cónyugue ó Concubina(o)	Edad	Fecha de Nacimiento	Ocupación	Parentesco

OTRAS PERSONAS QUE DEPENDEN DE USTED

Nombre y Apellido	Edad	Fecha de Nacimiento	Ocupación	Parentesco

Idioma que Domina (Aparte del Español)	Habla			Lee			Escribe		
	Excelente	Bien	Regular	Excelente	Bien	Regular	Excelente	Bien	Regular

IDIOMA APRENDIDO EN:

Ciudad/País	Institución	Fecha	Título Obtenido

EDUCACION (INDIQUE RELACION COMPLETA DE ESTUDIOS, COLOQUE EL ULTIMO INSTITUCION DONDE ETUDIO).

Estudios Realizados	Colegio o Institución	Desde	Hasta	Título Obtenido
Primaria				
Secundaria				
Técnica				
Universitaria				
Otros Cursos				

DESCRIBA OTROS CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES QUE POSEE

Fidelio	☐	Micros	☐	Telex o Tele Fax	☐
Contabilidad General	☐	Office	☐	Caja Registradora	☐
Contabilidad Hotelera	☐	Hipermax	☐	Centrales Telefónicas	☐
Supervisión de Personal	☐	Microsoft outlookl	☐	Costos	☐
Calculadoras	☐	Nómina	☐	Cocina	☐

EXPERIENCIA LABORAL (INDIQUE LOS TRES ULTIMOS EMPLEOS, COMIENCE POR EL MAS RECIENTE, COLOQUE PERIODO DE DESEMPLEO)

Nombre de la Empresa	Teléfono	Cargo Desempeñado	Desde	Hasta	Sueldo	Supervisor Inmediato
Causa del Egreso			Período de Desempleo			
Nombre de la Empresa	Teléfono	Cargo Desempeñado	Desde	Hasta	Sueldo	Supervisor Inmediato
Causa del Egreso			Período de Desempeño			
Nombre de la Empresa	Teléfono	Cargo Desempeñado	Desde	Hasta	Sueldo	Supervisor Inmediato
Causa del Egreso			Período de Desempeño			

REFERENCIAS PERSONALES (INDIQUE TRES REFERENCIAS PERSONALES)

Nombre y Apellido	Dirección Completa	Teléfono	Ocupación	Tiempo que lo Conoce

Información Adicional _____

Declaro que toda la información suministrada en esta Solicitud es verdadera y autorizo la investigación de estas declaraciones, por lo que cualquier falsificación de hechos y omisiones, son causa de la pérdida del empleo. Estoy de acuerdo en someterme a los exámenes médicos físicos y pruebas de calificaciones, exigidos por Lidotel.

_____
Firma del Solicitante

DEJE EN BLANCO SOLO PARA USO DE LA EMPRESA

Departamento: _____ Cargo: _____ Sueldo Inicio: _____ Sueldo Final: _____

Fecha Ingreso: _____ Código: _____ Sustituye a: _____ Observaciones: _____

Entrevistado por: *Jefe del Departamento* *Jefe de Reursos Humanos* *Gerente General*

Anexo 2. Solicitud de Empleo

Anexo 3. Constancias de Ingreso y Egreso en el Seguro Social

Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social

DIRECCIÓN GENERAL DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES EN DINERO

CONSTANCIA DE REGISTRO DE TRABAJADOR

Quien suscribe, COHEN KOHN ROBERTO , venezolano(a), mayor de edad, de este domicilio, titular de la Cédula de Identidad número V-5531578, procediendo en este acto en mi carácter de Representante Legal de "OPERADORA H.C.L MARGARITA, C.A", identificada en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales con el número de empleador N38500902, por medio del presente documento en nombre de mi representada, declaro: Que, el(la) ciudadano(a) EUNELYS DEL VALLE MARCANO MARCANO, quien es venezolano(a), mayor de edad, titular de la Cédula de Identidad número V-21322869, trabaja para mi mandante desempeñándose como AUXILIAR desde el 7 de Mayo de dos mil catorce (2014), devengando un salario semanal de novecientos ochenta y siete bolívares fuertes con sesenta y nueve céntimos (BsF 987,69), inscribiéndolo ante el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en fecha 7 de Mayo de dos mil catorce (2014).

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en el Municipio MANEIRO, NUEVA ESPARTA a los veintitres (23) días del mes de Septiembre de dos mil catorce (2014).

POR OPERADORA H.C.L MARGARITA, C.A

REPRESENTANTE LEGAL
COHEN KOHN ROBERTO
C.I:V-5531578
N° Patronal: N38500902
Nº RIF: J294396933
Teléfonos: (NO PRESENTE)

Esta constancia ha sido impresa electrónicamente, los datos reflejados están sujetos a confirmación por el portal del IVSS: http://autoliquidacionv2.ivss.gob.ve/TlunaWeb/ en el Módulo de Certificación de Constancias, introduciendo el siguiente código de verificación, 1027180246.

ESQUINA ALTAGRACIA, EDIFICIO SEDE DEL IVSS, PISO 1 CARACAS - VENEZUELA

Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social

DIRECCIÓN GENERAL DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES EN DINERO

CONSTANCIA DE EGRESO DE TRABAJADOR

Quien suscribe, COHEN KOHN ROBERTO, venezolano(a), mayor de edad, de este domicilio, titular de la Cédula de Identidad número V-5531578, procediendo en este acto en mi carácter de Representante Legal de "OPERADORA H.C.L MARGARITA, C.A", identificada en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales con el número de empleador N38500902, por medio del presente documento en nombre de mi representada, declaro: Que, el(la) ciudadano(a) EUNELYS DEL VALLE MARCANO MARCANO, quien es venezolano(a), mayor de edad, titular de la Cédula de Identidad número V-21322869, prestó sus servicios en esta empresa, desde el 7 de Mayo de dos mil catorce (2014), hasta el 8 de Agosto de dos mil catorce (2014), devengando un salario semanal de: novecientos ochenta y siete bolívares fuertes con sesenta y nueve céntimos (987,69 Bs.) siendo su causa de egreso: TERMINACION DE CONTRATO DE TRABAJO A TIEMPO DETERMINADO O POR UNA OBRA DETERMINADA.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en el Municipio MANEIRO, NUEVA ESPARTA a los veintitres (23) días del mes de Septiembre de dos mil catorce (2014).

POR OPERADORA H.C.L MARGARITA, C.A

REPRESENTANTE LEGAL
COHEN KOHN ROBERTO
C.I:V-5531578
N° Patronal: N38500902
Nº RIF: J294396933
Teléfonos: (NO PRESENTE)

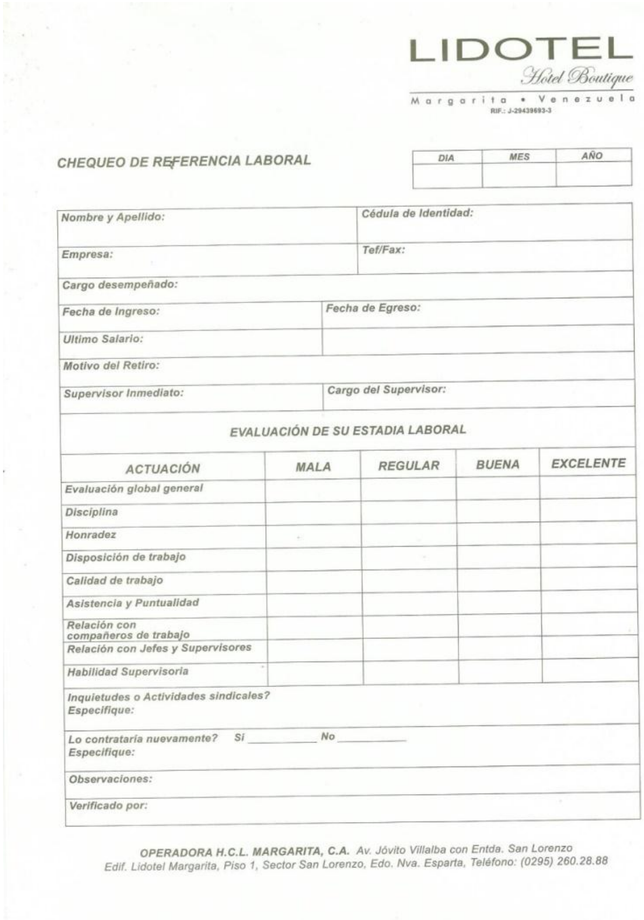
Esta constancia ha sido impresa electrónicamente, los datos reflejados están sujetos a confirmación por el portal del IVSS: http://autoliquidacionv2.ivss.gob.ve/TlunaWeb/ en el Módulo de Certificación de Constancias, introduciendo el siguiente código de verificación, 3002120658.

ESQUINA ALTAGRACIA, EDIFICIO SEDE DEL IVSS, PISO 1 CARACAS - VENEZUELA

PARA	**Coordinador de Transporte de personal.**				
DE					
ASUNTO	**DIURNO del 21/04/2014 al 27/04/14**				
LUNES 21/04/2014				**HORA DE LLEGADA**	**FIRMA**
DEPARTAMENTO	**EMPLEADO**	**DIRECCION**	**TELEFONO**		
A&B					
COCINA					
RECEPCION					
INGENIERIA					
MARTES: 22/04/2014					
DEPARTAMENTO	**EMPLEADO**	**DIRECCION**	**TELEFONO**		
A&B					
COCINA					
RECEPCION					
INGENIERIA					
MIERCOLES 23/04/2014					
DEPARTAMENTO	**EMPLEADO**	**DIRECCION**	**TELEFONO**		
A&B					
COCINA					
RECEPCION					
INGENIERIA					
JUEVES 24/04/2014					
DEPARTAMENTO	**EMPLEADO**	**DIRECCION**	**TELEFONO**		
A&B					
COCINA					
RECEPCION					
INGENIERIA					
VIERNES 25/04/2014					
DEPARTAMENTO	**EMPLEADO**	**DIRECCION**	**TELEFONO**		
A&B					
COCINA					
RECEPCION					
INGENIERIA					

Anexo 4. Control de Transporte para los trabajadores

Anexo 5. Chequeo de Referencia Laboral.



LIDOTEL
Hotel Boutique
Margarita • Venezuela
RIF.: J-29439693-3

CHEQUEO DE REFERENCIA LABORAL

DIA	MES	AÑO

Nombre y Apellido: | Cédula de Identidad:
Empresa: | Tef/Fax:
Cargo desempeñado:
Fecha de Ingreso: | Fecha de Egreso:
Ultimo Salario:
Motivo del Retiro:
Supervisor Inmediato: | Cargo del Supervisor:

EVALUACIÓN DE SU ESTADIA LABORAL

ACTUACIÓN	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
Evaluación global general				
Disciplina				
Honradez				
Disposición de trabajo				
Calidad de trabajo				
Asistencia y Puntualidad				
Relación con compañeros de trabajo				
Relación con Jefes y Supervisores				
Habilidad Supervisoria				

Inquietudes o Actividades sindicales?
Especifique:

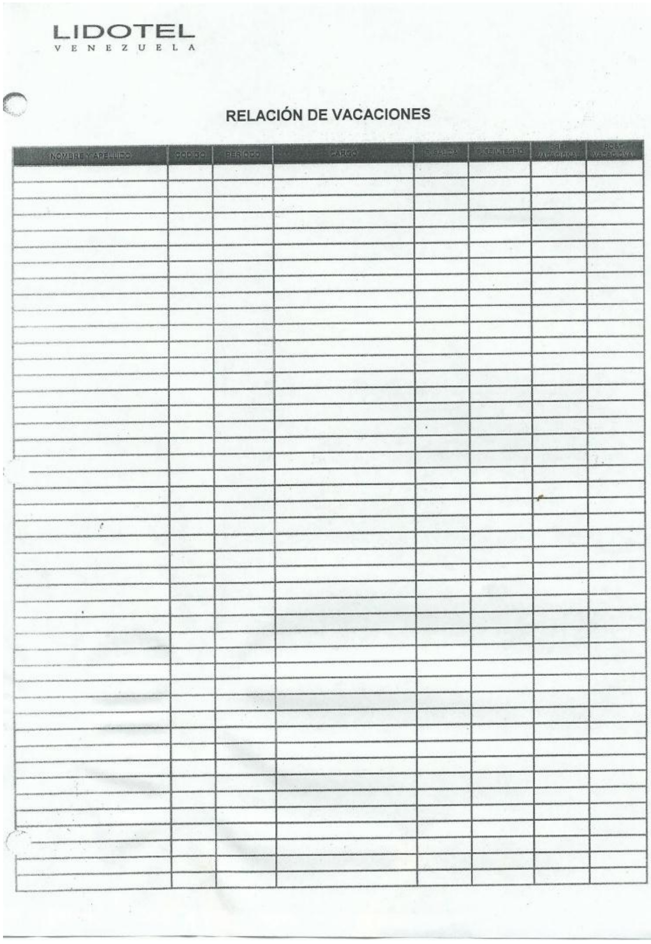
Lo contrataría nuevamente? Si ________ No ________
Especifique:

Observaciones:

Verificado por:

OPERADORA H.C.L. MARGARITA, C.A. Av. Jóvito Villalba con Entda. San Lorenzo
Edif. Lidotel Margarita, Piso 1, Sector San Lorenzo, Edo. Nva. Esparta, Teléfono: (0295) 260.28.88

Anexo 6. Relación de Vacaciones.



LIDOTEL
VENEZUELA

RELACIÓN DE VACACIONES

NOMBRE Y APELLIDO	CODIGO	PERIODO	CARGO	F. SALIDA	F. REINTEGRO	PRE VACACIONAL	POST VACACIONAL

LIDOTEL

V E N E Z U E L A

Pampatar, xx de xxxxx de 2014

Señores:
UNIMEDICAL
Presente.-
Por medio de la presente solicitamos realizar al trabajador:

NOMBRE	Cedula	CARGO	FECHA INGRESO
XXXXXXXXXXXX	V- XXXXXXXXXXX	XXXXXXX	XX/XX/XXXX

El siguiente examen médico:

☐ Pre – Empleo

☐ Psicológico

☐ Pre – Vacacional

☐ Post – Vacacional

☐ Egreso de Personal

☐ Evaluación Médica

Sin más a qué hacer referencia y agradeciendo su acostumbrada colaboración, se despide.

Atentamente,
xxxxxxxxxxxxx
Analista de Recursos Humanos

Usted debe acudir a las 7:30 a.m. en ayuna y con una muestra de heces y orina a la siguiente dirección: Calle Marcano, Centro Joyero La Francia, piso 1- locales 15 y 17, frente al hospital central Dr. Luis Ortega

FORRRHGPGXXX.V00 – Solicitud de Elaboración de Exámenes

Recursos Humanos

Anexo 7. Orden de Exámenes Médicos.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES

REGISTRO PATRONAL DE ASEGURADOS

Forma: 13-12

PÁGINA Nº		
1	DE	

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA O NOMBRE DEL EMPLEADOR	Nº DE R.I.F.	DOMICILIO FISCAL DE LA EMPRESA U ORGANISMO PÚBLICO	Nº PATRONAL

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LAS FECHAS					
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO

FECHA DE INSCRIPCIÓN			RÉGIMEN	RIESGO
DÍA	MES	AÑO		

APELLIDOS Y NOMBRES	NACIONALIDAD		CÉDULA DE IDENTIDAD Nº	FECHA DE NACIMIENTO			SEXO		DIRECCIÓN DEL TRABAJADOR	Nº DE REGISTRO EN EL IVSS	FECHA DE INGRESO			FECHA DE RETIRO			SALARIO O SUELDO			COTIZACIÓN SEMANAL DEL TRABAJADOR (IVSS)	APORTE SEMANAL DEL EMPLEADOR (IVSS)	TOTALES APORTES AL IVSS	COTIZACIÓN SEMANAL DEL TRABAJADOR POR R. P. E.	APORTE SEMANAL DEL EMPLEADOR POR R. P. E.	TOTALES APORTES POR R. P. E.	OCUPACIÓN U OFICIO	OTRO
	V	E		DÍA	MES	AÑO	F	M			DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL									

OBSERVACIONES:	LUGAR	NOMBRE Y APELLIDO DEL REPRESENTANTE LEGAL	
R.P.E.= RÉGIMEN PRESTACIONAL DE EMPLEO			
	FECHA	**CÉDULA DE IDENTIDAD Nº**	
	DÍA / MES / AÑO		FIRMA Y SELLO

ESTE FORMULARIO ES DE USO OBLIGATORIO, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 87 DEL REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y VÁLIDO PARA SER PRESENTADO ANTE EL SERVIDOR PÚBLICO ACTUANTE AUTORIZADO POR EL IVSS CUANDO LO REQUIERA

EL FORMULARIO ES COMPLETAMENTE GRATUITO

www.ivss.gob.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES

REGISTRO PATRONAL DE ASEGURADOS

Forma: Propuesto

PÁGINA Nº		
2	DE	

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA O NOMBRE DEL EMPLEADOR | Nº DE R.I.F. | DOMICILIO FISCAL DE LA EMPRESA U ORGANISMO PÚBLICO | Nº PATRONAL

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LAS FECHAS: DÍA / MES / AÑO / DÍA / MES / AÑO

FECHA DE INSCRIPCIÓN: DÍA / MES / AÑO | RÉGIMEN | RIESGO

APELLIDOS Y NOMBRES | NACIONALIDAD (V, E) | CÉDULA DE IDENTIDAD Nº | FECHA DE NACIMIENTO (DÍA, MES, AÑO) | SEXO (F, M) | DIRECCIÓN DEL TRABAJADOR | Nº DE REGISTRO EN EL IVSS | FECHA DE INGRESO (DÍA, MES, AÑO) | FECHA DE RETIRO (DÍA, MES, AÑO) | SALARIO O SUELDO (DIARIO, SEMANAL, MENSUAL) | COTIZACIÓN SEMANAL DEL TRABAJADOR (IVSS) | APORTE SEMANAL DEL EMPLEADOR (IVSS) | TOTALES APORTES AL IVSS | COTIZACIÓN SEMANAL DEL TRABAJADOR POR R. P. E. | APORTE SEMANAL DEL EMPLEADOR POR R. P. E. | TOTALES APORTES POR R. P. E. | OCUPACIÓN U OFICIO | OTRO

OBSERVACIONES:	LUGAR	NOMBRE Y APELLIDO DEL REPRESENTANTE LEGAL	
R.P.E.= RÉGIMEN PRESTACIONAL DE EMPLEO			
	FECHA	**CÉDULA DE IDENTIDAD Nº**	
	DÍA / MES / AÑO		FIRMA Y SELLO

ESTE FORMULARIO ES DE USO OBLIGATORIO, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 87 DEL REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y VÁLIDO PARA SER PRESENTADO ANTE EL SERVIDOR PÚBLICO ACTUANTE AUTORIZADO POR EL IVSS CUANDO LO REQUIERA

EL FORMULARIO ES COMPLETAMENTE GRATUITO

www.ivss.gob.ve

Anexo 8. Registro Patronal de Asegurados.

Anexo 9. Solicitud de Pagos

LIDOTEL
HOTEL BOUTIQUE
MARGARITA

SOLICITUD DE TRANSFERENCIA

DPTO: RRHH

Favor Emitir pago Fecha: **24/02/2014**

A Nombre De: XXXXXXXX

Por la Cantidad De: **1.750,00**

Cantidad en letras: UN MIL SETECIENTOS CINCUENTA CON 00/100 BOLIVARES FUERTES

CONCEPTO		**CTA. No.**
PAGO DE TRANSPORTE DE PERSONAL POR CONCEPTO DE EVENTOS		
FACTURA:0279	800,00	
PAGO DE TRANSPORTE DE PERSONAL POR CONCEPTO DE EVENTOS Y RUTA PARA TRASLADO DE PERSONAL POR DISTURBIOS EN LA ZONA	950,00	
FACTURA:0282		
TOTAL A PAGAR	**1.750,00**	

SOLICITADO POR **GERENTE GENERAL** **CONTRALOR**

Anexo 10. Solicitud de Anticipos

APLICACION: SPI_NM
MODULO :NM3647G
USUARIO :RROSAS

PLANILLA DE SOLICITUD DE ANTICIPO
02/07/2012 AL: 28/02/2013

FECHA : 07/03/2013
HORA : 04:02:27 pm
PAGINA : 1

FICHA: 80130 APELLIDOS Y NOMBRES:MUJICA VILLARROEL JUAN CARLOS CEDULA: 13848158

FECHA DE INGRESO02/07/2012

ABONOS EFECTUADOS:

9056 PROV. PRESTACIONES ART.108
9067 AJUSTE TRIMESTRAL PRESTAC.
9068 DIAS ADIC 142-B

TOTAL ABONADOS:

ANTICIPOS CONCEDIDOS

TOTAL ANTICIPOS CONCEDIDOS:
Saldo acumulado a la fecha (100%)
Saldo disponible .75

SOLICITUD DE ANTICIPO ART. 108

Elaborado por

LIDOTEL
HOTEL BOUTIQUE
MARGARITA

A Quien Pueda Interesar

*Quien suscribe la Jefe de Recursos Humanos de LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE Margarita, Operadora H.C.L. Margarita C.A., hace constar que el Sr.**XXXXXXXX,** Titular de la cédula de identidad **XXXXXXX**Presta servicios en nuestra Empresa Hotelera, desempeñando el cargo **XXXXXXXX** en el Departamento de **XXXXXXXXXXXX,** devengando un SueldoMensual de Bolívares Fuertes Tres mil trescientos cincuenta**(Bsf 3.350,00).***

Constancia que se expide en Pampatar, a los Veintiún (21) días del mes de Marzo de 2014

Atentamente,

Mercedes Lanza

Jefe de Recursos Humanos

Av. Jóvito Villalba, Centro Comercial Sambil, Edf. Lidotel Margarita,
Teléfonos 0295-2602841 / 2602887 / 2602886, Pampatar Nueva Esparta, Venezuela
OPERADORA H.C.L. MARGARITA, C.A.
RIF. J-29439693-3

Anexo 11. Constancia de Trabajo.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	**FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LIDOTEL HOTEL NOUTIQUE MARGARITA.**
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
MARCANO MARCANO EUNELYS DEL VALLE	**CVLAC: 21.322.869** **E MAIL: SYLENUE@HOTMAIL.COM**
	CVLAC: **E MAIL:**
	CVLAC: **E MAIL:**
	CVLAC: **E MAIL:**

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

RECURSOS HUMANOS, LIDOTEL, FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
HOTELERÍA	RECURSOS HUMANOS

RESUMEN (ABSTRACT):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
GUZMAN LEON	ROL	CA	AS	TU X	JU
	CVLAC:	11.145.470			
	E_MAIL	guzman.leon@ne.udo.edu.ve			
	E_MAIL				
MARIA MERCEDES RAMIREZ	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	7.247.007			
	E_MAIL	MARIAMER007@YAHOO.ES			
	E_MAIL				
PATRICIA MANRIQUE	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	13.751.309			
	E_MAIL	PATRICIAMANRIQUEC@HOTMAIL.COM			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2014	11	18
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
INFORME_DE_PASANTIAS_EUNELYS_MARCANO	DOCX
INFORME_DE_PASANTIAS_EUNELYS_MARCANO	PDF

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO ADMINISTRACION DE EMPRESAS HOTELERAS

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO

ÁREA DE ESTUDIO:

HOTELERÍA

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE - NUCLEO NUEVA ESPARTA

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU Nº 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda ***"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC Nº 696/2009".***

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SECRETARIA
CONSEJO UNIVERSITARIO

JUAN A. BOLAÑOS CURVELO
Secretario

Trá 5lo un asunto en cada oficio

C.C: *Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.*

JABC/YGC/maruja

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009).*"Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"*

EUNELYS MARCANO
AUTOR

GUZMAN LEON
TUTOR

MARIA M. RAMIREZ
JURADO

PATRICIA MANRIQUE
JURADO

POR LA SUBCOMISION DE TESIS