



**Vicerrectoría de Estudios de Posgrado**

**TRABAJO FINAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE:**

**Maestría en Gerencia de Recursos Humanos**

**Título:**

**“Propuesta de implementación de un Manual de  
Inducción para los nuevos colaboradores del Hotel  
BQ Santo Domingo Año 2016”**

**Sustentante:**

**Licda. Carolyne Josefina Paniagua Suero  
2015-0515**

**Asesora:**

**Edda Freitas, MBA.**

**Santo Domingo, Distrito Nacional  
República Dominicana  
Diciembre, 2016**

## **RESUMEN**

La inducción es un aspecto muy importante en una empresa para completar la incorporación del nuevo colaborador ya que esta le proporciona un panorama en general de la organización que le es de utilidad para realizar sus funciones de manera satisfactoria. En realidad es un proceso gradual que pretende inculcar en los colaboradores los criterios, valores y comportamientos que se espera de ellos en la organización en sus respectivos puestos, esto puede tomar mucho tiempo si no se cumple con un programa que facilite y acorte dicho proceso de adaptación y el aprendizaje de las nuevas funciones. El objetivo fue desarrollar un manual de inducción para el departamento de Gestión humana del Hotel BQ que sirva como elemento de apoyo a los nuevos colaboradores que les permita tener un buen comienzo y sirva de ayuda para retenerlos y motivarlos además de lograr los objetivos organizacionales de manera efectiva. En esta investigación se utilizó la metodología de campo la cual se apoyó de la encuesta aplicada en el lugar donde ocurren los hechos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradezco a Dios por la vida, la salud y por su inmenso amor para conmigo. Estoy infinitamente agradecida de Dios por abrirme tantas puertas en el ámbito profesional, por todas las cosas que me ha dado, por los padres y la pareja que eligió para mí que han sido mi apoyo y motor de arranque en todo el proceso de la maestría.

Le doy gracias a mi madre Carolina Suero y a mi padre Carlitos Jiménez por enseñarme buenos valores, por educarme y por todos los sacrificios que han hecho para hacer de mí una mujer de bien. Gracias por su apoyo y consejos. Los Amo mucho son dos piezas muy importantes en mi vida. Agradezco a Dios por haberme premiado dándome a unos padres como ustedes ejemplares y de respeto que son dignos de admirar y cualquier hijo quisiera tener.

A mi pareja Juan Cruz quien es un hombre maravilloso y muy valioso e importante en mi vida. Gracias por haberme enseñado tantas cosas buenas tanto a nivel personal como laboral. Te agradezco el que me hayas animado a realizar esta maestría, gracias por apoyarme a seguir siempre adelante en todo el trayecto de las asignaturas cursadas y en el proceso de la elaboración de este trabajo final por siempre estar muy pendiente de por dónde iba, que me faltaba, me animara a terminarlo rápido aún me incomodara contigo por darme tanto seguimiento. “Te Amo Mucho Mi Amor” y quiero que te sientas orgulloso de tener una pareja emprendedora e Inteligente a tu lado que podamos crecer y ser exitosos en los proyectos que nos propongamos llevar a cabo.

A mi amiga Paola Bucarelli quien fue mi ayuda idónea en todo el proceso de la maestría. Eres una amiga excepcional y muy especial para mí. Agradezco a Dios por la linda amistad que hemos fomentado, espero que perdure muchos años. “Te Quiero Mucho Manita”

# ÍNDICE

|                       | Pág. |
|-----------------------|------|
| RESUMEN .....         | ii   |
| AGRADECIMIENTOS ..... | iii  |
| INTRODUCCION .....    | 1    |

## CAPÍTULO I. MARCO TEORICO DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

|       |                                                                 |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1.1   | Conceptos de Inducción.....                                     | 4  |
| 1.2   | Importancia de la Inducción.....                                | 5  |
| 1.3   | Definición de Manual de Inducción.....                          | 8  |
| 1.4   | Objetivos de un Manual.....                                     | 9  |
| 1.5   | Ventajas de un Manual de Inducción.....                         | 10 |
| 1.6   | Descripción de un Proceso de Inducción.....                     | 11 |
| 1.7   | Etapas de un proceso de Inducción.....                          | 14 |
| 1.8   | Tipos de Inducción.....                                         | 16 |
| 1.9   | Estructura de un Manual de Inducción .....                      | 17 |
| 1.9.1 | Estructura de un Manual de Inducción General.....               | 17 |
| 1.9.2 | Estructura de un Manual de Inducción Específica.....            | 18 |
| 1.10  | Responsables Del Proceso De Inducción.....                      | 21 |
| 1.11  | Técnicas utilizadas en el proceso de Inducción de Personal..... | 24 |
| 1.12  | Planeación de la Inducción.....                                 | 25 |
| 1.13  | La Re- Inducción.....                                           | 26 |
| 1.14  | Importancia de la Re- Inducción.....                            | 27 |
| 1.15  | Cuando aplicar un plan de Re- Inducción.....                    | 27 |
| 1.16  | Resultados de la Re- Inducción.....                             | 27 |

## CAPITULO II. INFORMACIONES GENERALES DEL HOTEL BQ SANTO DOMINGO Y DIAGNÓSTICO DEL LEVANTAMIENTO DE DE INFORMACIÓN

|       |                                  |    |
|-------|----------------------------------|----|
| 2.1   | Historia de la Organización..... | 29 |
| 2.2   | Filosofía.....                   | 29 |
| 2.2.1 | Misión Corporativa.....          | 30 |
| 2.2.2 | Visión Corporativa.....          | 30 |

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3 Valores Corporativos.....                                                    | 30 |
| 2.2.4 Objetivos Corporativos.....                                                  | 31 |
| 2.3 Nombre, Ubicación, Descripción Física de la Edificación y Espacio Interno..... | 31 |
| 2.4 Tipos de Habitaciones y sus Características.....                               | 33 |
| 2.5 Estructura Organizativa.....                                                   | 35 |
| 2.5.1 Funciones de los Departamentos que conforman el Hotel.....                   | 37 |
| 2.6 Servicios que brindan sus Departamentos.....                                   | 41 |
| 2.7 Servicios Generales ofrecidos por el Hotel.....                                | 44 |
| 2.8 Diagnóstico Organizacional del Hotel BQ.....                                   | 45 |
| 2.9 Metodología de la Investigación.....                                           | 45 |
| 2.10 Técnicas utilizadas en la Investigación.....                                  | 46 |
| 2.10.1 Aspectos que se Investigaron en la Encuesta Aplicada.....                   | 46 |
| 2.11 Análisis de la Información.....                                               | 47 |
| 2.12 Interpretación de los Resultados de la Encuesta Aplicada.....                 | 51 |

### **CAPITULO III. DISEÑO Y ESTRUCTURA DEL MANUAL DE INDUCCIÓN**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Bienvenida.....                                         | 54 |
| 3.2 Introducción.....                                       | 55 |
| 3.3 Informaciones Generales del Hotel BQ Santo Domingo..... | 55 |
| 3.3.1 Breve Reseña Histórica.....                           | 55 |
| 3.3.2 Misión.....                                           | 56 |
| 3.3.3 Visión.....                                           | 56 |
| 3.3.4 Valores.....                                          | 56 |
| 3.3.5 Objetivos.....                                        | 56 |
| 3.4 Informaciones Básicas del Hotel BQ.....                 | 57 |
| 3.5 Estructura Orgánica .....                               | 59 |
| 3.5.1 Nombres actuales Dueños.....                          | 59 |
| 3.5.2 Nombres Altos Ejecutivos.....                         | 59 |
| 3.5.3 Nombres Gerentes Departamentales.....                 | 59 |

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5.4 Estructura Organizativa.....                                    | 60        |
| 3.6 Normativas BQ Santo Domingo.....                                  | 62        |
| 3.7 Medidas Disciplinarias.....                                       | 68        |
| 3.7.1 Faltas de Primer Grado.....                                     | 69        |
| 3.7.2 Faltas de Segundo Grado.....                                    | 71        |
| 3.7.3 Faltas de Tercer Grado.....                                     | 74        |
| 3.7.4 Objetivos de las Medidas Disciplinarias.....                    | 75        |
| 3.7.5 Responsables de la aplicación del Reglamento Disciplinario..... | 75        |
| 3.8 Beneficios ofrecidos por BQ Santo Domingo.....                    | 76        |
| 3.9 El Salario y la Forma de Pago.....                                | 77        |
| 3.10 Salario de Navidad.....                                          | 78        |
| 3.11 Vacaciones.....                                                  | 78        |
| 3.12 Jornada de Trabajo.....                                          | 79        |
| 3.13 Horarios De Trabajo, Registro Entrada y Salida.....              | 80        |
| 3.14 Días de Descanso, Días Feriados, Horas Extras y Nocturnas.....   | 81        |
| 3.15 Periodos de Prueba / Evaluaciones.....                           | 81        |
| 3.16 Licencias con Disfrute de Salario.....                           | 82        |
| 3.17 Planes de Salud.....                                             | 82        |
| 3.18 Mural de Información.....                                        | 83        |
| 3.19 Programa Empleado del Mes.....                                   | 83        |
| 3.20 Quejas e Inquietudes.....                                        | 83        |
| 3.21 Fiesta de Navidad.....                                           | 84        |
| 3.22 Terminación del Contrato.....                                    | 84        |
| 3.23 Promociones y Transferencias.....                                | 85        |
| 3.24 Sistema de Sugerencias.....                                      | 85        |
| 3.25 Protección y Seguridad.....                                      | 85        |
| 3.25.1 Prevención de Accidentes.....                                  | 85        |
| <b>CONCLUSIÓN.....</b>                                                | <b>87</b> |
| <b>RECOMENDACIONES.....</b>                                           | <b>88</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>                                              | <b>90</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                                                    | <b>91</b> |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 1. Importancia de la Inducción.....           | 7  |
| 2. Proceso de la Inducción de Personal .....  | 12 |
| 3. Etapas Proceso de Inducción.....           | 14 |
| 4. Responsables del Proceso de Inducción..... | 22 |
| 5. Resultados Encuesta Aplicada.....          | 51 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 1. Conocimientos de la Dirección Estratégica.....     | 48 |
| 2. Estructura Orgánica.....                           | 49 |
| 3. Base legal Gestión Humana.....                     | 49 |
| 4. Imagen Corporativa.....                            | 50 |
| 5. Instalaciones y Servicios Generales del Hotel..... | 50 |
| 6. Importancia de un Manual de Inducción.....         | 51 |

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad los procesos de integración del personal cada vez adquieren más valor si bien es cierto que hoy día es notable que una vez se ha reclutado y seleccionado al colaborador deseado, es necesario orientarlo y capacitarlo, proporcionándole las informaciones y los conocimientos necesarios para que tenga éxito en su nueva posición; aunque ya tenga experiencia en el puesto que va a desempeñar y esto se logra a través de un buen programa de inducción.

La inducción es un proceso de gran importancia dentro de una empresa a pesar de que muchas no la toman en cuenta, a través de ella se logra familiarizar al nuevo colaborador con la organización y con los compañeros de trabajo.

Si bien es cierto que conforme pasa el tiempo el colaborador se va haciendo más experto en su puesto, prepararlo desde un inicio, permitirá un desarrollo más eficaz, en menor tiempo es por ello que en la sociedad actual las empresas deben implementar en su departamento de Recursos Humanos un programa de inducción para sus nuevos colaboradores; ya que a través de este se logran los objetivos de cada posición y de la empresa en general creando una actitud de compromiso y pertenencia al empleado que le permita desarrollarse en poco tiempo en su puesto de trabajo.

El objeto de estudio de esta investigación fue el Hotel BQ Santo Domingo, el cual en la actualidad no cuenta con un manual de inducción en su departamento de Gestión Humana que vele por el cumplimiento de los objetivos organizacionales y particulares de las personas que laboran en ella orientándolos de manera general sobre las informaciones de la empresa y su puesto de trabajo.

El objetivo de esta investigación se basa en el diseño e implementación de un manual de inducción para los nuevos empleados del Hotel BQ que les permita guiar, orientar e integrar a los nuevos colaboradores en el ambiente de trabajo y en el puesto.

Este trabajo cuenta con tres capítulos que están desarrollados de la siguiente manera:

En el primer capítulo se desarrolló el marco teórico de los manuales y el proceso de inducción.

En el segundo capítulo se desglosó los antecedentes e informaciones generales del Hotel BQ, la metodología y técnicas utilizadas para el levantamiento de la información diagnóstica.

En el tercer capítulo se desarrolló la propuesta del manual de inducción con todos los aspectos que debe contener el manual de inducción.

**CAPÍTULO I:**  
**MARCO TEORICO DEL PROCESO DE**  
**INDUCCIÓN**

# CAPÍTULO I:

## MARCO TEORICO DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

### 1.1 Conceptos de Inducción

La inducción es un proceso de la integración que sirve de guía para el colaborador de nuevo ingreso. Tiene como objetivo brindar al colaborador una efectiva orientación general sobre la empresa y las funciones que va a desempeñar, esta orientación tiene como fin que el nuevo colaborador pueda integrarse sin obstáculos.

Según Mercado Salvador (2010), la inducción puede definirse de la siguiente forma:

“La inducción es un proceso de la gestión del talento humano enfocada en permitir que el personal que se incorpora a una empresa pueda reconocer su forma de operar, lo que le permite contar con su aporte de manera inmediata.

Idalberto Chiavenato (2002) define la inducción como: *“El primer paso para contratar a los candidatos de manera adecuada en las diferentes actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus funciones en la organización e informarle su papel y los objetivos...”* (Pág. 142)

Sherman A, Bohlander, G, Snell S (1999) define la inducción como el proceso formal para familiarizar a los empleados con la empresa, sus funciones y áreas de trabajo.

Los autores De Cenzo y Robbins (2003) definen la inducción como: *“las tareas que se incluyen en su introducción a la organización y a su unidad de trabajo, así como la información que reciben durante las etapas de reclutamiento y selección, y les ayuda a reducir la ansiedad que sienten cuando empiezan un nuevo trabajo”.* (Pág. 223)

El autor Sánchez Barriga define la inducción como: *“El proceso de guiar al nuevo trabajador hacia la integración a su puesto”*.

Según Marta Alles el tiempo invertido en la inducción de un nuevo colaborador es una pieza fundamental de la relación futura, y debe fijarse en una política. Cada empresa puede hacerlo en forma diferente, según su estilo, más o menos sofisticado, más o menos extenso. Pero debe existir, esa es la esencia.

El proceso de inducción maximiza los resultados, no requiere de gran inversión de tiempo, es fácil de realizar y se logra ahorrar tiempo y dinero con este programa.

Cuando una persona se incorpora a una empresa tiene que ir asimilando progresivamente la identidad de dicha empresa, esto puede llevar mucho tiempo si no se cumple con un programa que facilite y acorte dicho proceso de adaptación y el aprendizaje de las nuevas funciones. Para ello es necesario y conveniente que el departamento de Gestión Humana lleve a cabo un programa que recibe el nombre de inducción, este proceso le permite a la organización que los nuevos colaboradores tengan un buen comienzo y sirve de ayuda según estudios para retenerlos y motivarlos.

La inducción debe ejecutarse de manera inmediata luego de la contratación del personal.

*“El personal contratado necesita reconocer la empresa, sus fortalezas y debilidades para aportar a su desarrollo, siendo este un elemento indispensable en el mejoramiento continuo”(Díaz, 2010, pág. 89)*

## **1.2 Importancia De La Inducción**

La inducción es un proceso de fundamental importancia en una organización ya que esta le permite al colaborador adaptarse de una manera rápida a la empresa en general y a su puesto de trabajo sirviendo de motivación para el mismo ya que conociendo todo lo referente a la organización podrá

desempeñar de una manera satisfactoria su puesto de trabajo y tener un sentido de pertenencia y compromiso para con la empresa.

El primer día de trabajo de un colaborador debe ser vivido con entusiasmo y expectativas positivas es por ello que es la inducción juega un papel muy importante en el desarrollo que este tendrá dentro de la empresa.

La inducción es un aspecto muy importante en la empresa para completar la incorporación del nuevo colaborador. En la mayoría de los casos no realizar la inducción tiene un costo negativo muy alto para la organización.

La posibilidad de que el nuevo colaborador sienta que posee la información necesaria para iniciar sus funciones y sentirse como un talento valioso para la empresa, le brindara seguridad y confianza.

El colaborador podrá demostrar en un plazo más corto los conocimientos que posee, la iniciativa así como una actitud más abierta hacia sus tareas y el entorno organizacional, facilitando el aprendizaje de la filosofía de la empresa y la adaptación a la misma.

Candy Montes de Oca (2014) en su tesis titulada “Diseño de un programa de tutores para el personal nuevo de farmacias Fybeca Regional Sierra Centro Norte” destaca 5 aspectos importantes que se deben considerar en el proceso de inducción:

1. Integración
2. Reconocimiento de la empresa
3. Motivación
4. Productividad
5. Relación

### Gráfico No. 1- Importancia de la Inducción



**Fuente:**( Gary Dessler, 2009, pág. 249)

- **Integración**

La inducción permite al personal contratado reconocer la forma de operar de la empresa, identificar sus procesos, reglamentos y jerarquías. De esta manera puede integrarse a los mismos, permitiendo que estos mantengan una continuidad normal. Este aspecto es fundamental, en el sentido de que aporta a garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos y necesarios para permitir que la empresa pueda mantenerse activa en el mercado.

- **Reconocimiento de la empresa**

Debido a que cada empresa es diferente y tiene sus propias formas de operar y comportarse en el mercado, es importante que estas sean identificadas por cada colaborador, a fin de que con su experiencia y conocimiento puedan aportar a su desarrollo.

- **Motivación**

La inducción fomenta la motivación del personal contratado, facilitando que este pueda desenvolverse de manera efectiva, con claro conocimiento de sus obligaciones y como estas deben ser ejecutadas. La motivación impulsa

una mayor productividad y permite que el personal pueda aportar para alcanzar mejores resultados de manera permanente.

- **Productividad**

La inducción es importante debido a que permite que el personal contratado pueda desenvolverse de manera efectiva de manera inmediata, aportando a mejorar la productividad interna. Su gestión reduce posibles errores a presentarse por desconocimiento de los procesos y normativas.

- **Relación**

La inducción da paso a una mejor relación entre los colaboradores, conformando equipos de trabajo adecuados que permiten al personal sentirse cómodo, seguro y principalmente respaldado. Su desarrollo por lo tanto fomenta la disponibilidad de una cultura organizacional efectiva, en donde el personal respeta a sus compañeros y reconozca la importancia de trabajar de manera alineada a los objetivos establecidos.

En base a lo mencionado, la importancia que tiene la inducción se enfoca en que su desarrollo permita que el personal contratado pueda desenvolverse de manera efectiva, permitiendo que los procesos internos mantengan una continuidad y desarrollo constante. Permite además, que el personal se relacione, dando lugar a una mejor gestión que beneficie a la empresa y fomente su propio desarrollo profesional.

### **1.3 Definición de Manual de Inducción**

Antes de definir que es un manual de inducción es importante saber que es un manual.

Un manual como una guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de

procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a los empleados a manejarse en una situación determinada.

Un manual es un conjunto de directrices prácticas, las cuales indican cómo deben manejarse o hacerse un adecuado uso de alguna cosa.

Un manual incluye los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de la empresa, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.

## **1.4 Objetivo de un Manual**

Un manual tiene como objetivo suministrar los lineamientos, reglas o normas de cómo utilizar algo de una forma sistemática, explícita y ordenada. Esta guía de instrucciones sirve también para la corrección de algún problema que esté sucediendo en un puesto de trabajo.

Algunos manuales por lo general contienen imágenes relacionadas con el mandato de cómo hacer un uso adecuado del mismo.

El lenguaje utilizado en los manuales debe ser claro para que el colaborador pueda entender sin ningún inconveniente lo que este quiere dejar dicho. Las palabras empleadas se enfocan al tipo contenido que se pretende desarrollar, y el mismo emplea una terminología acorde con el personal de la organización.

Gladys García (2014) en su tesis “Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial” resalta que los manuales deben ser:

- Accesible
- Ser lo más gráficos para facilitar la lectura del colaborador

- Deben dividirse en secciones para facilitar la búsqueda y el interés de los colaboradores
- No deben contener promesas de algo que la empresa no va conceder o cumplir

Un manual de inducción es el que contiene toda la información necesaria que el colaborador de nuevo ingreso debe saber acerca de la empresa para poder desempeñar su posición eficientemente.

Los manuales de inducción deben ser dinámicos y de fácil entendimiento de esta forma el colaborador obtendrá un resumen de todas las informaciones que la empresa considere relevante para el buen funcionamiento de la misma.

Un buen manual de inducción debe ser la guía estratégica para integrar a un colaborador a la organización y la base que rijan las relaciones entre los empleados y la empresa a lo largo de la carrera de los mismos en la empresa. El manual de inducción debe aumentar el sentido de pertenencia de los empleados y explicar los beneficios de la empresa que formen parte del salario emocional que disminuye la rotación de personal.

## **1.5 Ventajas de un Manual de Inducción**

Un manual de inducción tiene muchas ventajas para la organización, una de la más importante es que le brinda al colaborador de una forma clara y precisa todo lo relacionado con la empresa.

Existen otras ventajas que tienen igual importancia en el proceso de inducción:

- Disminuye la angustia y el desconcierto que lleva consigo el cambio
- Aumenta la productividad desde el inicio en la empresa
- Reduce la rotación de personal
- Evita errores a falta de información que puedan afectar a la empresa

- Facilita el aprendizaje
- Se obtiene un mejor clima en la empresa y a la vez promueve una cultura organizacional más sólida con una buena imagen corporativa
- Optimiza el tiempo ya que se conoce de manera clara y precisa los procesos e informaciones de la empresa
- Costos más bajos de reclutamiento y capacitación
- Refuerza el contrato psicológico permitiendo que el colaborador forme y tenga parte tanto de la tarea como del logro de resultados.
- Construye un sentimiento de pertenencia y permanencia en la organización.

Las ventajas mencionadas dan a notar la importancia que tiene un manual de inducción en la organización, este impacta de manera positiva a la empresa en general ya que cada colaborador estará bien informado acerca de las actividades a las que se dedica su organización.

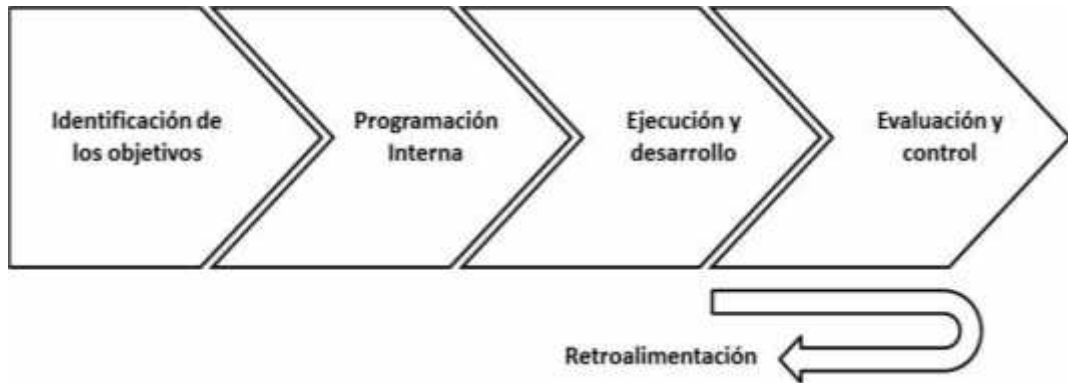
## **1.6 Descripción de un Proceso de Inducción**

Según la tesis de Candy Montes de Oca (2014) titulada “Diseño de un programa de tutores para el personal nuevo de farmacias Fybeka Regional Sierra Centro Norte” La inducción debe responder a un proceso debidamente planificado, organizado, dirigido y controlado a fin de que este aporte a la productividad de la empresa. En su desarrollo es fundamental identificar una serie de actividades las cuales permitirán que su desarrollo sea eficiente.

Según Alles Martha, (2009), el proceso de inducción se compone de los siguientes elementos:

- ✓ Identificación de los Objetivos
- ✓ Programación Interna
- ✓ Ejecución y Desarrollo
- ✓ Evaluación y Control

**Gráfico No. 2-Proceso de la Inducción del Personal**



**Fuente:**(Alles, 2009, pág. 119)

- **Identificación de los Objetivos**

La inducción debe ser desarrollada en función de objetivos claros y debidamente definidos para que estos orienten las actividades a cumplirse, los cuales son especializados y propios de cada empresa.

Para una mejor comprensión los objetivos deben estar relacionados a los siguientes alcances:

- ✓ Mejorar la productividad del personal
- ✓ Fomentar la relación con sus compañeros de trabajo, clientes y proveedores
- ✓ Evitar paralizaciones en la ejecución de las diferentes actividades
- ✓ Maximizar el rendimiento del personal
- ✓ Optimizar los recursos disponibles

- **Programación Interna**

La realización de la inducción comprende un direccionamiento al personal entrante, por lo cual comprende diversas actividades entre las cuales se encuentra la capacitación, la presentación al personal, la realización de prácticas, el reconocimiento de las áreas internas, entre otras.

Cada uno de estos elementos debe ser programado, es decir definidos en base a una secuencia lógica y estructurada la cual permita su cumplimiento efectivo. La programación implica por lo tanto, establecer un cronograma de actividades, definir los responsables, coordinar los procesos administrativos de ejecución y control así como también las áreas físicas en donde se desarrollará cada una de las actividades.

- **Ejecución y Desarrollo**

Definida y aprobada la programación, esta debe cumplirse acorde lo planificado. En este caso la ejecución garantiza su desarrollo, dando lugar a la toma de decisiones permanente que establezcan sobre la marcha diferentes ajustes requeridos para que los objetivos planteados puedan cumplirse de manera efectiva.

La ejecución deberá realizarse acorde a la programación definida, pudiendo como se indicó, establecerse diferentes cambios que se consideren necesarios.

*“La puesta en marcha de la inducción implica la capacidad de incentivar al personal hacia nuevos retos, los cuales permitirán su crecimiento individual y aportarán al colectivo”(León, 2010, pág. 91)*

- **Control y Evaluación**

El control determinará si lo programado se ha cumplido a cabalidad, identificando si los resultados obtenidos están acorde a lo esperado. Su desarrollo permitirá identificar debilidades en el proceso de manera oportuna para realizar cambios necesarios a fin de que los objetivos puedan cumplirse.

La evaluación permitirá emitir informes finales que establezcan si la programación ejecutada ha permitido aportar al personal de la empresa en su mejor relación con los demás y productividad. Su gestión permite un

mejoramiento permanente de la programación, retroalimentando a los diferentes responsables en el proceso cumplido.

## 1.7 Etapas de un Proceso de Inducción

Grafico 3. Etapas Proceso de Inducción



Fuente: Tesita

El programa de inducción tiene cuatro etapas importantes:

### 1. La inducción Genérica:

En esta inducción se le proporciona al colaborador toda la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo, tomando en cuenta la organización como un sistema. Sin embargo, es importante considerar que todo el personal de una empresa no tienen los mismos niveles dentro de la misma es decir, hay una fuerza laboral muy diversa en la que hay colaboradores de línea, de mandos medio, gerenciales y ejecutivos, lo cual hace que sea fundamental una orientación de todos hacia una misma imagen corporativa.

Este tipo de inducción está a cargo del departamento de Gestión Humana.

## **2. La Inducción Específica:**

En esta etapa se brinda toda la información específica de la posición a desarrollar dentro de la organización, profundizando en todo aspecto relevante del cargo. Es de suma importancia tener presente que el colaborador necesita recibir instrucciones claras, en lo posible sencilla, completa e inteligente sobre lo que se espera que haga, como lo puede hacer, es decir, como se hace y la manera en cómo será evaluado ya sea, individual y / o colectivamente.

La inducción específica disminuye de una manera significativa los errores y daños a las maquinarias, equipos de trabajo, herramientas y mobiliarios, reduce los riesgos para el colaborador así como los costos de la empresa.

Esta inducción está a cargo del supervisor inmediato y/o encargado del área.

## **3. Presentación del nuevo colaborador:**

El supervisor inmediato hará un recorrido por los diferentes espacios e instalaciones de la empresa con el propósito de presentar al nuevo colaborador con los demás miembros de la organización.

## **4. Evaluación y Seguimiento de la inducción:**

Terminado el proceso de inducción, antes de finalizar o mientras el periodo de entrenamiento una persona asignada mediante un instrumento de evaluación diseñado por el área de Gestión Humana procederá a verificar el nivel de conocimientos adquiridos por el colaborador.

La evaluación se centra en saber cómo se siente el colaborador, si fueron cumplidas las expectativas que tenía antes de incorporarse a la empresa.

Esta evaluación se realiza con el fin de identificar si el proceso fue satisfactorio y saber si quedaron puntos claves de la inducción que no están suficientemente claros para el colaborador; con el objetivo de fortalecer o tomar acciones puntuales sobre los mismos realizando una re inducción que le proporcione una reorientación al colaborador cuando ocurran cambios o modificaciones de normas y políticas institucionales dentro del marco legal.

El seguimiento ayuda al departamento de Gestión Humana a monitorear el proceso de inducción para verificar si lo está desarrollando asertivamente y así poder optimizarlo en la medida que se requiera.

Adicionalmente es recomendable realizar evaluaciones cada cierto tiempo de algunos puestos y funciones específicas según criterios propios de cada organización.

## **1.8 Tipos de Inducción**

Existen diferentes tipos de inducción entre las cuales se destacan:

- **La Inducción Formal**

Es aquella que se promulga a través de los medios de comunicaciones oficiales de la organización y personal asignado para llevarla a cabo. Es importante destacar que la inducción también tiene otros tipos dentro de la formal las cuales son:

- ✓ **Escrita:** se encuentra en folletos, instructivos, manuales, trípticos, volantes, entre otros.
- ✓ **Audiovisual:** representación y videos de bienvenida
- ✓ **Directa:** por la persona calificada para la inducción
- ✓ **Normas:** Se refiere a las reglas o normativas

- ✓ **Políticas:** Son las pautas o lineamientos generales de acción que se determinan en forma detallada para facilitar la cobertura de los procedimientos

- **La Inducción Informal**

Es la que se realiza por medio de la indagación práctica o casual del individuo o por los nuevos compañeros de trabajo, sin ningún tipo de organización y programación.

## **1.9 Estructura de un Manual de Inducción**

Los manuales de inducción tienen una estructura a nivel general y específica:

### **1.9.1 Estructura de un Manual de Inducción General**

En esta etapa, se deberá presentar las siguientes informaciones de forma general y detallada:

- ✓ Bienvenida cuyo fin es el recibimiento por parte de un representante de la empresa y la presentación al resto del equipo del trabajo
- ✓ Estructura general de la empresa: en la cual se le proporciona información general acerca de la historia, misión, visión, valores corporativos, objetivos de la empresa, principales accionistas, quienes la integran y dimensión o tamaño de la empresa. Es importante brindar estas informaciones para que el colaborador valore el impacto de su función y comience a generar su compromiso y sentido de pertenencia con la misma
- ✓ Presentación del video institucional y charla motivacional
- ✓ Productos, artículos y servicios que produce la organización, áreas que atiende y su aportación a la sociedad

- ✓ Certificaciones actuales, proyectos y planes de crecimiento que está llevando a cabo la empresa
- ✓ Aspectos relativos al contrato laboral (contrato formal, tipo de contrato, horarios de labores, tiempos destinados a la alimentación, prestaciones y beneficios, días de pago, de descanso y vacaciones).
- ✓ Programas de crecimiento y promoción general del personal dentro de la organización.
- ✓ Generalidades sobre seguridad social, y el reglamento interno de trabajo.
- ✓ Los sistemas de retribución, reglamentos, régimen disciplinario y otros aspectos de interés organizacional, que sean necesarios para el caso.
- ✓ Varios (Vigilancia y seguridad interna, dotación general, ubicación de baños, vestidores y comedores, salidas de emergencia y otros).
- ✓ Políticas y compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa con la salud y la seguridad industrial, y capacitación general en temas de salud e higiene ocupacional.

### **1.9.2 Estructura de un Manual de Inducción Específica**

En esta se presentan las siguientes informaciones:

- ✓ El tipo de entrenamiento que recibirá en su puesto, breve información sobre la forma en que será entrenado, el responsable y los objetivos de la posición que va a desempeñar.
- ✓ Estructura específica (organigrama) y ubicación de su cargo y de los demás puestos.

- ✓ Diagrama de flujo de generación o producción de los productos y subproductos o servicios, equipos, instalaciones, herramientas y materiales disponibles. En este punto se recomienda hacer un recorrido por las áreas de trabajo.
- ✓ El impacto que tiene el área en la que trabajará con relación a todo el resto del proceso, clientes internos y externos con los que tendrá que relacionarse.
- ✓ El manual de funciones para el puesto a ejecutar en este se definen con la mayor claridad posible las responsabilidades, alcances y funciones específicas del puesto a desempeñar incluyendo su ubicación dentro del organigrama y del proceso productivo, sus relaciones y comunicaciones con otras áreas y dependencias, los planes de contingencias, los procedimientos para obtener ayuda de terceros, etc.
- ✓ El sistema de turnos y horarios de trabajo, las rotaciones, los permisos y pausas para ausentarse del puesto de trabajo.
- ✓ El panorama específico de factores de riesgo, de acuerdo a la sección o puesto de trabajo; es indispensable que las personas conozcan los riesgos a los que se someterán mientras realizan sus funciones y las medidas de control que se implementan en la empresa para mantenerlos en niveles de bajo peligro.
- ✓ Los estándares o normas de seguridad del cargo.
- ✓ Las obligaciones y derechos del empleador y del colaborador en el área de la salud ocupacional.
- ✓ Mecanismo y proceso concerniente al uso de los lockers o vestidores, la reglamentación y procedimientos establecidos para su posición.

- ✓ Equipos de protección personal requeridos en el área en la cual estará desempeñándose, es preciso que antes de entregárselos, se desarrolle una capacitación que genere la consciencia necesaria en el empleado, para lograr con mayor facilidad y un nivel alto de compromiso la aceptación de los mismos y la adaptación a su uso permanente.

Todos los aspectos tratados en este proceso, deben estar por escrito y suministrarle una copia al colaborador, para que los use como documentos de consulta constante. La organización debe guardar registros escritos y firmados por el nuevo empleado, como constancia de haber recibido la capacitación en todas las tareas realizadas en el proceso de inducción.

Es importante llevar un seguimiento del nuevo colaborador para ello se recomienda a los quince días o al mes de haber iniciado llamarlo para ver cómo va y repasar en caso que lo amerite algunos puntos del programa de inducción.

Las informaciones que contienen un programa de inducción son muy amplias y variadas, por lo general proporciona toda la información que se considere relevante para el conocimiento y el desarrollo del cargo para que el nuevo colaborador se integre fácilmente a su puesto y se desempeñe eficientemente logrando promover el desarrollo del empleado y su compromiso con la empresa.

Ángel Rosales (2010) en su tesis denominada “Programa de Inducción para el personal del departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Roosevelt” menciona que para que un programa de inducción tenga mayores probabilidades de éxito se debe tomar en cuenta:

- No abrumar al nuevo colaborador con excesiva información
- Evitar sobrecargarlo de cuestionarios que deba llenar

- No empezar con la parte más desagradable de la labor que va a desempeñar
- No se le debe pedir que lleve a cabo tareas para las que no está preparado y en las que existe gran posibilidad de fracasar

### **1.10 Responsables Del Proceso De Inducción**

Según Candy Montes de Oca (2014) en su tesis titulada “Diseño de un programa de tutores para el personal nuevo de farmacias Fybeca Regional Sierra Centro Norte” menciona que el desarrollo de la inducción es propio en cada organización y debe realizarse en cumplimiento a sus objetivos. Su desarrollo da lugar a diferentes responsables, los cuales actúan en función a las fases anteriormente descritas.

Técnicamente, el área responsable de la inducción es la que administra y gestiona el talento humano, siendo esta la que defina y delimite quienes participaran en el proceso.

El desarrollo efectivo deberá estar apoyado por personal de las diferentes áreas, a fin de que el personal participante pueda tener una idea sólida de las mismas. Según el autor Reyes, Agustín (2008), los participantes en el proceso de inducción son:

- ✓ Gerente de Talento Humano
- ✓ Ejecutores Principales Tutores
- ✓ Capacitadores
- ✓ Responsables de áreas empresariales
- ✓ Responsable de área específica

**Gráfico No. 4- Responsables del Proceso de Inducción**



**Fuente:**(Reyes, 2008, pág. 21)

- **Encargado, Gerente o Responsable del área de Gestión Humana**

Tiene como funciones principales velar por el cumplimiento de la gestión del proceso de inducción, verificando que cada uno de los responsables encargados cumpla con el proceso, determinando si este ha sido de utilidad para el colaborador.

En el desarrollo de la inducción se encuentran los siguientes participantes:

- **Ejecutores Principales**

Son los ejecutores principales aquellos que pertenecen al área de Gestión Humana que se encargan de asistir al personal en el cumplimiento de la inducción, es decir, su función se centra en acompañar a los colaboradores en cada una de las fases del proceso, verificando que estas puedan cumplirse acorde al programa establecido.

Las funciones que estos realizan son de vital importancia debido a que permite que los participantes puedan ser asistidos por los involucrados en el programa teniendo una asistencia adecuada.

**Las funciones que realizan los ejecutores principales son las siguientes:**

- ✓ Presentación de la empresa
- ✓ Introducción de la filosofía corporativa
- ✓ Asistencia a los participantes en todo el proceso de inducción
- ✓ Supervisión del cumplimiento de cada proceso
- ✓ Orientación a los participantes sobre las áreas y distribuciones de la empresa
- ✓ Presentación de los colaboradores a los diferentes responsables de las áreas de la empresa
- ✓ Elaborar el informe final del proceso

Los ejecutores principales son identificados como tutores, es decir personas que orientan y guían a los participantes, brindándoles asistencia en cada uno de los procesos desarrollados.

- **Tutores y Capacitadores**

La inducción demanda de capacitación necesaria para que los participantes Puedan tener informaciones relevantes sobre la empresa y sus funciones.

Los capacitadores son personas especialmente preparadas que transmiten conocimientos a los colaboradores a fin de que estos puedan conocer la forma como deben cumplir sus obligaciones y responsabilidades

.

- **Responsables de las áreas empresariales**

Los responsables de las áreas empresariales es el personal que se encarga de inducir al personal sobre una determinada área, permitiéndole que conozca su funcionalidad y relación con sus funciones.

- **Responsable del área Específica**

El responsable del área específica es la persona que trabajan en el área en donde el personal participante del proceso va a cumplir sus responsabilidades y obligaciones. Esta persona en el proceso de inducción además de explicar el área y sus objetivos debe informar sobre aspectos técnicos que se aplican y como estos deben ser desarrollados.

### **1.11 Técnicas Utilizadas en el Proceso de Inducción de Personal**

Para un resultado satisfactorio en un proceso de inducción es factible utilizar un conjunto de técnicas que permitan facilitar, transmitir el contenido de esta y conseguir que los colaboradores de nuevo ingreso tengan una mayor comprensión de la misma.

Meigham (1996) menciona varias técnicas que pueden contribuir a tener éxito en la inducción:

- ✓ **La Formación en el puesto:** le enseña al colaborador cómo desempeñar el puesto para el cual fue contratado y se le permite hacerlo bajo la supervisión del formador. Exige a un individuo a desempeñar varios puestos de una misma unidad o departamento y los desempeñe todos durante un cierto periodo.
- ✓ **El Aprendizaje:** ofrece a los nuevos empleados una formación de carácter amplia en los aspectos teóricos y prácticos del trabajo, propios de determinadas ocupaciones calificadas.
- ✓ **Formación en el aula:** se imparte fuera de la empresa y posiblemente sea el método de formación más conocido. Es eficaz para transmitir información rápida a grandes grupos con pocos o ningún conocimiento de la materia y útil para presentar prácticas, conceptos, principios y teorías, su uso más frecuente se reserva para los teóricos.

## **1.12 Planeación de la Inducción**

Gladys García (2014) en su tesis titulada “Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial” define la planeación como el conjunto de medidas que se deben tomar para lograr los efectos deseados.

A través de la planeación una organización se fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta lograrla. En este proceso, que puede tener una duración muy variable dependiendo de la situación, se toman en cuenta diversas cuestiones, como los recursos con los que se cuenta y la influencia de situaciones externas.

Toda planeación consta de distintas etapas, ya que es un proceso que supone tomar decisiones progresivas. Es común que la planificación se inicie con la identificación de un problema y continúe con el análisis de las diferentes opciones disponibles. La organización deberá escoger la opción que le resulte más propicia para solucionar el problema en cuestión y empezar la puesta en marcha de un plan.

Cabe destacar que, en un sentido amplio, la planeación se realiza en todo momento, incluso en el día a día. Sin embargo, también se puede realizar a largo plazo y con decisiones que involucren a muchas personas, como puede ser el caso de la planeación llevada a cabo en un grupo multinacional. Las características de la planeación, por supuesto, dependerán del contexto y su éxito del grado de conocimiento, análisis e intuición de quienes la ejecuten y en ambos casos se podría dar un cuidadoso plan de acción, sin importar la formalidad de cada uno.

Es de vital importancia que el proceso de inducción este bien planeado es por ello que se deben tomar en cuenta las siguientes etapas en el proceso de planeación:

- I. Fijar los objetivos de la Inducción, del programa y su alcance
- II. Determinar la calidad y la cantidad de los recursos con que cuenta para llevar a cabo los objetivos
- III. Analizar estudios sobre aprendizaje y comportamiento humano que puedan orientar sobre los posibles impedimentos para la inducción
- IV. Analizar los programas de inducción que existan y estudiar su contenido, de tal forma que se puedan identificar los puntos que sean de mayor utilidad a la organización
- V. Elaborar diversos programas y analizarlos a fin de determinar el que mejor se adapte a las necesidades de la organización

### **1.13 La Re- Inducción**

La re-inducción es un proceso planeado de reorientación al personal vinculado en la empresa cuando se presentan cambios normativos, modificación de políticas institucionales dentro del marco legal, está dirigido a reorientar la integración del colaborador a la cultura organizacional, las transformaciones, los cambios estructurales, sectoriales, normativos y tecnológicos de la entidad.

Es necesario e importante contar con un plan de re-inducción que reoriente a los colaboradores que llevan un largo tiempo en la organización. A medida que cambian las organizaciones se pueden desarrollar diferentes estilos gerenciales, modifica los métodos de comunicación y la estructura de la empresa puede tomar una nueva forma diferente.

Todos estos cambios necesitan una re-inducción que ya que sin esta el colaborador podría encontrarse en una empresa que tiene cosas diferentes y

no estar enterado. Al desarrollar un correcto proceso de re-inducción se logra que los colaboradores antiguos en la organización:

- ✓ Conozcan los cambios que se presentan en la empresa y sus funciones
- ✓ Actualicen sus conocimientos alineándolos con los cambios
- ✓ Renueven su compromiso con la filosofía corporativa en la práctica de valores, principios éticos y políticas internas

### **1.14 Importancia de la Re- Inducción**

La re- inducción es muy importante en la organización puesto que mediante este proceso se logra retroalimentar a los colaboradores que se encuentran desde un largo tiempo en la empresa que ya pasaron por un proceso de inducción y han ido cambiando los procesos y políticas que en algún momento estableció la empresa. De esta manera pueden estar actualizadas con todo lo referente la organización en general.

### **1.15 Cuando Aplicar un Plan de Re- Inducción**

Se recomienda aplicar un plan de re inducción a los dos años o cuando se presenten cambios organizacionales que lo amerite, es decir, cuando la empresa pase por un proceso de restructuración.

### **1.16 Resultados de la Re- Inducción**

Tania Méndez (2013) en su trabajo de grado denominado “Elaboración de un manual de inducción para el personal de la Editorial Don Bosco” menciona que al desarrollarse un proceso re-inducción de personal y establecerlo de manera formal y parte de la gestión estratégica de una organización, se asegura un óptimo desempeño de los colaboradores de la institución, los cuales servirán de gestores para que se logren los objetivos propuestos.

**CAPITULO II:**  
**INFORMACIONES GENERALES DEL HOTEL**  
**BQ SANTO DOMINGO**

## **CAPITULO II: INFORMACIONES GENERALES DEL HOTEL BQ SANTO DOMINGO**

### **2.1 Historia de la Organización**

El Hotel Delta abrió sus puertas en el año 1989, con el objetivo de formar parte del desarrollo turístico en el país y específicamente de la ciudad de Santo Domingo.

Los propietarios eran el Ing. Ramón de la Rocha y el Ing. Carlos Ariza, ambos ingenieros civiles quienes desde hace aproximadamente 20 años participan en la industria de la construcción con la compañía constructora Delta S, R, L de la cual son también propietarios.

En febrero de 1988, ambos ingenieros idealizaron la construcción de lo que era el Hotel Delta, nombre en el cual se reúnen los apellidos de sus propietarios (originalmente tenían un tercer socio cuyo apellido comenzaba con T). En principio se planificó la construcción de un aparta-hotel pero luego se decidió optar por la categoría de un hotel 3 estrellas.

Lo que anteriormente era conocido como Hotel Delta el 29 de Noviembre del año 2008 paso a una nueva administración llamándose "Hotel BQ Santo Domingo" la cual adquirió la cadena española BQ Hoteles situada en España, Palma de Mallorca.

### **2.2 Filosofía**

El hotel BQ tiene una filosofía en la que cada colaborador está comprometido con la satisfacción del cliente que visita sus instalaciones

### **2.2.1 Misión Corporativa**

Ser el grupo hotelero con mayor demanda en su segmento en baleares, diferenciándose de los demás entre la calidad del servicio prestado y su precio. A si mismo crecer y desarrollarse con la introducción de nuevos productos o la apertura de nuevos mercados y la renovación continúa del producto existente.

### **2.2.2 Visión Corporativa**

Planteamiento estratégico de especialización y profundización en la gestión hotelera está orientada a:

- ✓ Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión.
- ✓ Incrementar la especialización en los grandes segmentos de alojamiento, especialmente vacacional y familiar, profundizando en el conocimiento de estas actividades, ampliando la calidad y los rendimientos generados.

### **2.2.3 Valores Corporativos**

La Mejora continua la cual está orientada a maximizar el valor de la empresa, con un objetivo de satisfacción de sus clientes, empleados, accionistas y proveedores.

- El Compromiso y eficiencia establecida a través de una cultura empresarial centrada en el individuo, en la integridad de la gestión, en la responsabilidad social y medioambiental y dirigida a mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios.

- Flexibilidad y dinamismo: basada en el aprendizaje, en el seguimiento de la evolución del mercado y en su presencia permanente en los principales foros y ferias del sector hotelero.
- Satisfacción del cliente lograda con un servicio personalizado, amable y eficaz. Comparten plenamente la idea de que “venden ocio” y han hecho de ella su principal objetivo.

### **2.2.4 Objetivos Corporativos**

La mejora continua en la gestión, la cual les permite obtener la principal ventaja competitiva de la empresa; ofrecer el mejor servicio al menor coste.

## **2.3 Nombre, Ubicación y Descripción Física de la Edificación y Espacio Interno**

BQ Santo Domingo es un hotel corporativo de servicios de alojamiento con desayuno incluido, alimentos y bebidas, ubicado en la avenida Sarasota No. 53, Bella Vista, Santo Domingo, Distrito Nacional.

BQ Santo Domingo es un hotel de 4 estrellas perteneciente a la cadena española BQ Hoteles situada en España, Palma de Mallorca, la cual cuenta con catorce hoteles operando en la actualidad.

- ✓ **Palma de Mallorca**
  - ✓ BQ Augusta Hotel de 4 estrellas
  - ✓ BQ Belvedere Hotel de 3 estrellas
- ✓ **Playa de Palma**
  - ✓ BQ Amfora Beach Hotel de 4 estrellas
  - ✓ BQ Aguamarina Boutique Hotel de 4 estrellas
  - ✓ BQ Apolo Hotel de 4 estrellas
  - ✓ BQ Carmen Playa Hotel de 3 estrellas

- ✓ **Peguera**
- ✓ BQ Bulevar Peguera Hotel de 4 estrelladas
- ✓ BQ María Dolores Hotel de 3 estrellas
  
- ✓ **Can Picafort**
- ✓ BQ Can Picafort Hotel de 4 estrellas
- ✓ BQ Sarah Hotel de 3 estrellas
  
- ✓ **Puerto de Alcudia**
- ✓ BQ Delfín Azul Hotel de 4 estrellas
- ✓ BQ Andalucía SunVillageHotel de 3 estrellas
  
- ✓ **Andalucía ( Malaga – Torre Del Mar)**
- ✓ BQ Andalucía Beach Hotel de 4 estrellas
  
- ✓ **República Dominicana**
- ✓ BQ Santo Domingo Hotel de 4 estrellas

BQ es un hotel corporativo enfocado en el hombre y la mujer de negocios.

El hotel está dividido en 2 bloques; en su primer bloque se encuentran:

Primer piso: Restaurante Casa Vera, la recepción y la lavandería.

Segundo piso: habitaciones desde la 201 hasta la 213 así sucesivamente hasta el piso 6. En el séptimo piso están las oficinas administrativas, los salones virtuales y ejecutivo. En el octavo piso está el gimnasio y las habitaciones del 801 hasta el 804.

En el segundo bloque se encuentran:

Primer piso: parqueo y área de time Kepper. Segundo piso: SalónPlatinum y mirador. Tercer piso habitaciones desde las 314 hasta la 331 así

sucesivamente hasta el piso 5. Piso seis habitaciones desde la 614 hasta la 621 lo mismo en el piso siete y en el piso ocho esta la piscina y el restaurante Vent.

## **2.4 Tipos de Habitaciones y sus Características:**

El hotel cuenta con 137 confortables habitaciones acondicionadas con mobiliarios y equipos para hacer de su estadía un momento placentero e inolvidable.

Según la página web del hotel [www.bqhoteles.com](http://www.bqhoteles.com) detalla que tiene servicios de hospedaje en diversas clases de habitaciones. Las cuales son: Standard, Superior, Superior Suite, Royal Suite y Pent-house. A continuación detalle de cada una de estas habitaciones.

- ✓ **Standard:** capacidad para 3 personas están equipadas con 1 o 2 camas Queen, Kitchenette, refrigerador, televisor plasma con cable, secador de pelo, teléfono, tabla de planchar, caja de seguridad, aire acondicionado, minibar.
- ✓ **Superior:** capacidad para 4 personas están equipadas con 2 Camas Queen, kitchenette, refrigerador, sala-comedor, televisor plasma con cable, secador de pelo, tabla de planchar, planchas, teléfono, caja de seguridad, aire acondicionado, minibar.
- ✓ **Superior Suite:** capacidad para 4 personas equipadas con 2 camas Queen, kitchenette, refrigerador, sala-comedor, desayunador, televisor plasma con cable, secador de pelo, tabla de planchar, plancha, perchas, teléfono, caja de seguridad, aire acondicionado, minibar.
- ✓ **Royal Suite:** capacidad para 4 personas equipadas con 2 camas Queen, kitchenette, refrigerador, microonda, cafetera, sala-comedor,

desayunador, terraza con jacuzzi, televisor LCD con cable, teléfono, secador de pelo, tabla de planchar, plancha, perchas, caja de seguridad, aire acondicionado, escritorio con lámpara, minibar.

- ✓ **Pent-House:** capacidad para 6 personas, tiene 2 habitaciones equipadas con 2 camas Queen y 1 King, kitchenette, refrigerador, microonda, cafetera, sala-comedor, desayunador, terraza con jacuzzi, televisor LCD con cable, teléfono, secador de pelo, tabla de planchar, plancha, perchas, caja de seguridad, aire acondicionado, escritorio con lámpara, minibar.

El hotel tiene seis salones de banquetes ubicados en el segundo y séptimo piso en el cual se puede realizar cualquier tipo de evento social, corporativo o educativo con una capacidad máxima de 400 personas.

Tipos de salones y capacidad máxima:

- ✓ Gran salón (400 personas)
- ✓ Mirador ( 250 personas)
- ✓ Platinum (200 Personas)
- ✓ Virtual I y II ( 20 personas)
- ✓ Ejecutivo ( 8-10 personas)

El hotel cuenta con un Restaurante llamado Casa Vera de especialidad española, el cual tiene un ambiente cordial y acogedor, está ubicado en el primer nivel del hotel, los servicios de alimentos y bebidas que brinda es el de desayuno buffet, así como almuerzo o cena a la carta. El restaurante está abierto de 6:30 a.m. a 1:00 a.m. Este restaurante tiene una capacidad para 114 personas. El servicio de Room Service está disponible en horario de 6:30 a.m a 1.00 a.m.

También tiene una terraza Lounge ubicada en el octavo piso con piscina y jacuzzis climatizados llamada Vent, la cual esta ubicada en el octavo piso y

dirigido a un público contemporáneo con especialidad en bebidas creativas y menú ligero, con un concepto inspirado en lounges extranjeros donde imperan el buen gusto y combinaciones minimalistas. La terraza está abierta de 9 a.m.- 2 a.m. Esta terraza tiene una capacidad para 500 personas de pie y 190 sentados.

Además, cuentan con un Business Center con acceso a Internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana y un gimnasio dotado de los equipos más modernos, ambos totalmente gratis para los huéspedes.

## **2.5 Estructura Organizativa**

El hotel consta de once departamentos los cuales se dividen a su vez en secciones o sub-departamentos que se detallan a continuación:

- ✓ **Presidencia** está integrado por :

Presidente y Vice-Presidente

- ✓ **Gerencia General** está conformado por:

Gerente General y Sub-Gerente General

- ✓ **Departamento de Contraloría o Contabilidad** está conformado por:

Contralor General, Auditora de Ingresos, Encargado de Costos, Encargada de cuentas por pagar y compras, Encargada de cuentas por cobrar, Chofer y Mensajero.

- ✓ **Departamento Administrativo** está conformado por:

Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Tecnología, supervisora de Time Keeper y Recepcionista Administrativa.

- ✓ **Departamento de Mercadeo y Ventas** está conformado por:

Gerentes de Ventas y Encargada de Reservaciones.

- ✓ **Departamento Eventos** está conformado por:

Gerente de Eventos y Asistente de Eventos.

- ✓ **Departamento de Banquetes** está integrado por:

Gerente de Banquetes, Camareros y House Man

- ✓ **Departamento de Habitaciones**, este se divide en:

- ✓ **Recepción**

Gerente de Recepción, auditor nocturno, Recepcionistas-cajeros y botones

- ✓ **Ama de Llaves**

Ama de llaves ejecutiva, supervisoras de Ama de Llaves, Supervisor de Áreas Públicas, House Man y Camaristas de Pisos)

- ✓ **Lavandería**

Valet y Operadores de Lavandería

- ✓ **Departamento de A&B**, este se divide en:

- ✓ **Restaurant**

Maître, Segundo Maître, Capitán de Restaurante, Bartenders y Camareros

✓ **Cocina**

Chef Ejecutivo, Sous Chef, Chef, Cocineros, Pantristas, Carnicero, Ayudantes de Cocina y Stewards

✓ **Caja**

Cajeras

✓ **Almacén**

Encargado de almacén

✓ **Departamento de Mantenimiento** está conformado por:

Director de mantenimiento, Asistente de Mantenimiento, Supervisores, técnicos de mantenimiento y pintor.

• **Departamento de Seguridad**, está conformado por:

Gerente de Seguridad, Supervisores y Oficiales de Seguridad.

## **2.5.1 Funciones de los Departamentos que Conforman el Hotel**

• **Departamento de Presidencia**

Es el departamento que ejecuta las funciones operativas para el desarrollo del planeamiento estratégico operativo y comercial, estableciendo los objetivos y detectando las oportunidades y amenazas.

- **Departamento Gerencia General**

Es el departamento que dirige y evalúa la gestión de los Gerentes de cada unidad bajo su dependencia, fija las pautas de coordinación aplicables por las áreas operativas bajo su mando seguimiento y control.

- **Departamento de Contraloría o Contabilidad**

Es el departamento que se encarga de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de la empresa con el fin de interpretar sus resultados.

- **Departamento Administrativo**

Este departamento se encarga de la parte administrativa del hotel, es decir, del conjunto de actividades necesarias para conseguir los objetivos de la empresa.

- **Departamento de Mercadeo y Ventas**

Este departamento se dedica principalmente a las ventas y a la publicidad, aquí es donde se contacta a los clientes y se les presenta la empresa para ofrecerles sus servicios.

- **Departamento de Reservaciones:**

El departamento de reservaciones es el que se encarga de la venta y control de las habitaciones. Contratar servicios, monitorear la disponibilidad de habitaciones para así poder ofertarlas, asistir al personal de recepción en el proceso de check-in y check-out cuando sea necesario, preparar las listas de llegada para la recepción.

- **Departamento de Eventos y Banquetes:**

El departamento de banquetes es el responsable de la organización de diferentes tipos de eventos, tales como: cócteles, bodas, graduaciones,

cenas, comidas, desayunos, conferencias, seminarios, etc., ya sean de carácter social o empresarial.

- **Departamento de Habitaciones**

- ✓ **Recepción**

El departamento de recepción es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el primer departamento con el que el cliente tiene relación. Este departamento tiene como función realizar los procesos de check-in y chek-out, atención personalizada al cliente, facturación, etc.

- ✓ **Ama de Llaves:**

El departamento de ama de llaves es el responsable de la limpieza y preparación de habitaciones y de todo el establecimiento en general, es el encargado de gestionar sus materiales, también de la conservación y mantenimiento inmobiliario de su departamento, como lencería, maquinaria y utensilios. Materiales de los cuales llevara el control mediante un inventario que realizara periódicamente en el que constara los deterioros, las bajas, las reposiciones y lleva un control de los productos de limpieza, maquinaria con relación a su área.

- ✓ **Lavandería:**

Esta sección desempeña un papel de gran importancia, puesto que directa o indirectamente mantiene relación con todos los departamentos que son los generadores de su existencia, además constituye un servicio adicional que se ofrece a los huéspedes. Comprende dos servicios básicos: servicios para los clientes y servicios internos del hotel.

- **Departamento de A&B**

- ✓ **Restaurante:** es el área que coordina a diario las operaciones de brindar el servicio de alimentos y bebidas al cliente.
- ✓ **Cocina:** es un lugar especialmente equipado para la preparación de los alimentos. El prestigio del hotel y rentabilidad viene en parte de la cocina, con un servicio rápido, platos de alta calidad, higiene, presentación, temperatura adecuada de los alimentos, hacen una excelente comodidad y de lujo de este departamento.
- ✓ **Caja** el área de caja es una parte primordial, ya que es se encarga de cobros y monitorear el entorno. También realiza la función de cajera, es decir, se encarga de recibir los pagos de los clientes, mantiene un registro de los mismos, prepara el reporte de caja diariamente, atender a los clientes vía telefónica, entre otras.

- ✓ **Almacén**

El almacén es una unidad de servicio en la estructura del hotel, que tiene como objetivos específicos resguardar, custodiar, controlar y abastecer de materiales y productos a todas las áreas.

- **Departamento de Mantenimiento:**

Se encarga del mantenimiento preventivo y correctivo y reparación del equipamiento del hotel.

- **Departamento de Seguridad:**

Es el encargado de la protección de los huéspedes, los colaboradores, suplidores y visitantes, supervisar las instalaciones del hotel para verificar que todo está en orden.

## 2.6 Servicios que Brindan sus Departamentos

### **Departamento de Recepción y Reservaciones:**

**Recepción:** es la cara del hotel donde se recibe al cliente y se le da un trato personalizado al momento de su llegada (check-in), venden y asignan habitaciones, manejo de tarifas, cambio de divisas, facturación, cargos de consumos e incidentales (Lavandería, llamadas telefónicas, alimentos y bebidas) manejo de quejas y solicitudes de los clientes, manejo de discrepancias, cuadros de caja, preparan informes de ocupación (%), reportes varios a cada departamento de los huéspedes in house, los que están de salida y los que llegaran, manejo de no-show, overbooking, etc. Este departamento trabaja muy de la mano con ama de llaves, mantenimiento, lavandería y alimentos & bebidas.

**Reservaciones:** Este departamento trabaja en conjunto con recepción, mercadeo y ventas. Se encarga de hacer las reservaciones por teléfono o por correo, reciben todas las reservas la procesan en el sistema y le confirman al cliente su estadía, da soporte al departamento de recepción cuando lo requiera ó con un algún inconveniente que pudiese presentarse al momento de la llegada del cliente que ya reservo previamente, maneja las tarifas, confirma las llegadas de los clientes, garantiza las reservas, dar información de los servicios que ofrece el hotel, manejo de no-shows, etc.

### **Ama de Llaves y Lavandería**

**Ama de Llaves:** En esta área se hace la distribución de las habitaciones a las camaristas de pisos, pedidos de productos y suministros del departamento, supervisar el personal y áreas del hotel, manejo de objetos olvidados de los huéspedes, velar por la limpieza de todas las áreas del personal y en especial de las habitaciones y áreas comunes.

**Lavandería:** llevar lencería a las camaristas de pisos, recoger lencería sucia, lavar y planchar las ropas de los clientes. Se encargan de lavar y planchar

las servilletas, manteles y topes del restaurante así como los de eventos y banquetes.

### **Restaurantes y bares:**

**Restaurante:** Este departamento es el encargado del servicio de alimentos y bebidas que se ofrece en el hotel ya sea desayuno buffet y a la carta. Se encargan de montar las mesas con todos sus utensilios, montan el buffet del desayuno y están pendientes de lo que hay que reponer para que siempre este completo, dar servicio personalizado al cliente. Manejo de inventario de productos como de los elementos del bar (Cubertería, cristalería y vajilla). Toma de pedidos de roomservice a través de las comandas.

**Bares:** Preparan tragos nacionales e internacionales, cocteles, zumos. Se encargan de hacer los pedidos de las bebidas y mezcladores. Llevan un inventario de cada botella que se utiliza en el bar. Su función principal es preparar tragos llamativos (bien decorados y presentados) con buen sabor para satisfacer al cliente.

**Cocina:** Este departamento se encarga de la elaboración de todos los alimentos que se sirven en el hotel y el restaurante ya sea a la carta o tipo buffet. Su objetivo principal es preparar platos con buen sabor, olor y textura bien presentados.

Se encargan de pedir los productos frescos que se utilizan para dichos platos, manejan el estándar de cada receta para que los platos no varíen su sabor. Controlar la limpieza de las áreas antes y después del servicio, supervisar la elaboración de los platos en cada estación (caliente y fría), supervisar los cuartos fríos para saber si tiene la adecuada temperatura para conservar los productos.

Estos también se encargan de la preparación de los alimentos del personal que trabaja para el hotel y de los eventos que se realizan. Este departamento trabaja muy de la mano con costos, compras, alimentos y bebidas.

**Ventas:** se encargan de las ventas de las habitaciones del hotel, maneja la publicidad, visita a clientes reales como potenciales para la empresa, manejan las tarifas corporativas y su objetivo principal son las entidades comerciales ya que el hotel está enfocado en los negocios.

**Eventos y Banquetes:** Se encargan de las cotizaciones de los salones para actividades sociales, corporativas o educativas a través de los distintos planes que tiene el hotel, dar servicio personalizado al cliente, supervisar las actividades que todo este tal cual y como lo solicitó el cliente, hacen degustaciones para eventos, etc.

### **Administración:**

**Contabilidad:** Este departamento es responsable de gestionar los recursos, hacer una correcta distribución de ellos para el buen manejo de las operaciones y dar apoyo a la gerencia en todo lo relacionado a la contabilidad y controles internos para maximizar los ingresos y reducir los gastos.

Sus funciones son planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con la gestión económica-financiera de la empresa; tienen personal encargado de los **ingresos** quien se encarga de revisar y hacer reporte de todas las ganancias del hotel, **cuentas por cobrar** quien se encarga de los cobros a la entidades que se le tienen créditos abiertos, **cuentas por pagar** quien paga a los suplidores y proveedores todo lo que se compra en hotel, **compras:** cotiza y hace pedidos de material gastable, alimentos y bebidas, otros productos y/o servicios que tenga la empresa. **Costos:** registro de facturas, inventarios y recibo de mercancías.

**Recursos Humanos:** este departamento es quien se encarga de contratar el personal que trabaja en las diferentes áreas( reclutamiento y selección) de la inducción, capacitación, promociones y los beneficios de los empleados, de la elaboración de la nómina, seguridad social, reportes e informes, supervisa las áreas del personal( Comedor, baños y vestidores). Su principal objetivo

es que cada empleado cumpla con sus funciones asignadas y se sienta satisfecho en la empresa.

**Mantenimiento:** Su función es mantener en condiciones óptimas las instalaciones, edificios, maquinarias y equipos, controlando el consumo de los gastos de mantenimiento de acuerdo al presupuesto que ha sido previamente aprobado por la gerencia; coordinando el trabajo con el personal del área y colaborando con los demás departamentos para lograr las expectativas del huésped.

Este departamento juega un papel determinante, ya que las instalaciones requieren de constante mantenimiento para mantener su buena presentación y condiciones, se realizan mantenimiento preventivo, correctivo y reparaciones para mantener cada equipo y planta física en perfecto funcionamiento. Todo esto hace satisfactoria la estadía de cada huésped, evitando el mínimo de quejas.

**Seguridad:** ofrecen el servicio de protección a los clientes, propiedad del hotel y empleados para evitar robos, daños y otros delitos a la propiedad.

## **2.7 Servicios Generales Ofrecidos por el Hotel**

- Internet inalámbrico con acceso Wi-Fi
- Cajas de seguridad
- Servicio de llamadas despertadoras
- Kitchenette
- Utensilios para kitchenette a solicitud del cliente
- Servicio de lavandería
- Servicios secretariales y fax
- Servicios de taxis 24 horas
- Área de fumadores y no fumadores
- Planchas y tablas de planchar a solicitud del cliente

- Cunas para bebés
- Salón de Belleza

## **2.8 Diagnóstico Organizacional del Hotel BQ**

Para la elaboración de este trabajo final se planteó como objetivo específico realizar un diagnóstico de necesidades de conocimientos organizacionales que posee cada uno de los colaboradores del Hotel BQ en la actualidad sobre la empresa en general.

El hotel BQ tiene una plantilla conformada por 125 colaboradores en las diferentes áreas que incluyen la parte de línea, administrativa y Ejecutiva.

Los colaboradores constituyeron la fuente de información que se utilizó para realizar el diagnóstico sobre los conocimientos organizacionales. Para obtener mejores resultados en las encuestas aplicadas no se especificó la posición que ocupa el colaborador ni ningún dato que lo identificara sino más bien aspectos de carácter general relacionados con la empresa y las normas de trabajo.

## **2.9 Metodología de la Investigación**

La metodología de una investigación la conforman todas las técnicas y procedimientos que se emplean para llevarla a cabo. Es importante en el marco metodológico precisar en términos sencillos y entendibles los métodos, técnicas, estrategias, instrumentos y procedimientos que serán utilizados por el investigador para realizar el levantamiento de la información diagnóstica.

El tipo de investigación aplicada para realizar el levantamiento de la información diagnóstica de este trabajo final fue la de campo la cual se lleva a cabo en el lugar donde ocurren los hechos.

La investigación de campo busca resolver un problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas. Se apoya en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

## **2.10 Técnicas Utilizadas en la Investigación**

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta. Para realizar un mejor criterio en el análisis se tomó una muestra de 25 colaboradores de diferentes áreas para medir el nivel de conocimiento de informaciones que conocen sobre la empresa en general. Se seleccionó esta cantidad de colaboradores para poder segmentar e interpretar los resultados de una forma más eficiente.

Las encuestas fueron aplicadas los días 17 y 18 del mes de octubre del año 2016.

En cada una de las variables que se evaluaron en la encuesta solo había opciones de respuestas cerradas de marcar con una X un Sí o un No según el criterio del colaborador.

### **2.10.1 Aspectos que se Investigaron en la Encuesta Aplicada**

Para el levantamiento de la información diagnóstica se consideraron las siguientes variables:

#### **I. Conocimientos de la dirección estratégica**

- ✓ Historia
- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Filosofía
- ✓ Valores Institucionales
- ✓ Objetivos Institucionales

## **II. Estructura Orgánica**

- ✓ Nombres de los actuales dueños
- ✓ Nombres Altos Ejecutivos y Gerentes departamentales
- ✓ Estructura organizativa

## **III. Base legal de Gestión Humana**

- ✓ Deberes del colaborador
- ✓ Derechos del colaborador
- ✓ Políticas, reglas y normativas
- ✓ Beneficios ofrecidos por el hotel

## **IV. Imagen corporativa**

- ✓ Significado del logo
- ✓ Significado colores del logo

## **V. Instalaciones y servicios**

- ✓ Ubicación de las diferentes áreas
- ✓ Servicios generales ofrecidos por la empresa

## **VI. Importancia de un Manual de Inducción**

### **2.11 Análisis de la Información**

Los datos recopilados se analizaron de acuerdo a las variables anteriormente mencionadas a una muestra de 25 colaboradores de diferentes áreas.

A continuación se presenta su interpretación:

**Tabla No. 1**  
**Conocimientos de la Dirección Estratégica**

| Preguntas                                                       | SI | NO | TOTAL |
|-----------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| 1. Conoce la historia de la empresa?                            | 11 | 14 | 25    |
| 2. Conoce la misión del hotel?                                  | 19 | 6  | 25    |
| 3. Conoce la visión de la empresa?                              | 17 | 8  | 25    |
| 4. Conoce la filosofía del hotel?                               | 21 | 4  | 25    |
| 5. Conoce los valores institucionales que identifican el hotel? | 14 | 11 | 25    |
| 6. Conoce los objetivos institucionales del hotel?              | 14 | 11 | 25    |

**Elaborado por la Autora de esta Investigación**

**Fuente: Encuesta Aplicada a Colaboradores**

De acuerdo a los resultados obtenidos se comprobó que los colaboradores conocen la misión, la visión, los valores y los objetivos de la empresa pero no conocen la historia de la organización, es decir, cómo surgió. Es importante destacar que a pesar de que si conocen todas estas informaciones no están en un lugar visible para el colaborador y los clientes.

**Tabla No. 2**  
**Estructura Orgánica**

| Preguntas                                                                   | SI | NO | Total |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| 7. Conoce quienes son los dueños del hotel?                                 | 18 | 7  | 25    |
| 8. Sabe quiénes son los altos ejecutivos y Gerentes departamentales?        | 25 | 0  | 25    |
| 9. Conoce todas las posiciones que existen en los diferentes departamentos? | 19 | 6  | 25    |

**Elaborada por la Autora de esta Investigación**

**Fuente: Encuesta Aplicada a Colaboradores**

Según los resultados de la tabla No. 2 se verificó que casi todos los colaboradores conocen al Vice-Presidente pero la mayoría no conoce al Presidente. Los empleados conocen a los altos ejecutivos y a los Gerentes departamentales y las diferentes posiciones que existen en cada área pero les gustaría que se plasmara en un organigrama para mayor comprensión de las jerarquías.

**Tabla No. 3**  
**Base legal Gestión Humana**

| Preguntas                                                                 | SI | NO | Total |
|---------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| 10. Sabe cuáles son sus deberes como empleado del hotel?                  | 25 | 0  | 25    |
| 11. Sabe cuáles son sus derechos como empleado del hotel?                 | 24 | 1  | 25    |
| 12. Conoce las políticas, reglas y normativas establecidas en la empresa? | 23 | 2  | 25    |
| 13. Sabe cuáles son los beneficios que le ofrece la empresa?              | 24 | 1  | 25    |

**Elaborada por la Autora de esta Investigación**

**Fuente: Encuesta Aplicada a Colaboradores**

En esta variable se comprobó que los colaboradores conocen detalladamente cuáles son sus deberes y derechos, los beneficios que le ofrece la empresa y cuáles son las políticas establecidas.

**Tabla No. 4**

**Imagen Corporativa**

| Preguntas                                           | SI | NO | Total |
|-----------------------------------------------------|----|----|-------|
| 14. Sabe cuál es el significado del logo del hotel? | 13 | 12 | 25    |
| 15. Sabe cuál es el significado del color del logo? | 3  | 22 | 25    |

**Elaborada por la Autora de esta Investigación**

**Fuente: Encuesta Aplicada a Colaboradores**

En cuanto a los resultados obtenidos en el aspecto de la imagen corporativa se evidenció que la mayoría de los colaboradores no saben el significado del logo ni porque se escogieron los colores que tiene.

**Tabla No. 5**

**Instalaciones y Servicios Generales del Hotel**

| Preguntas                                                        | SI | NO | Total |
|------------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| 16. Conoce todas las instalaciones del hotel?                    | 22 | 3  | 25    |
| 17. Conoce todos los servicios generales ofrecidos por el hotel? | 22 | 3  | 25    |

**Elaborada por la Autora de esta Investigación**

**Fuente: Encuesta Aplicada a Colaboradores**

En esta variable se identificó que todos los colaboradores en su gran mayoría conocen todas las instalaciones y servicios generales ofrecidos por el hotel, lo que evidencia que están bien capacitando en cuanto a esas informaciones se refiere.

**Tabla No. 6**

**Importancia de un Manual de Inducción**

| Pregunta                                                                 | SI | NO | Total |
|--------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|
| Considera que es importante que la empresa tenga un manual de inducción? | 25 | 0  | 25    |

**Elaborada por la Autora de esta Investigación**

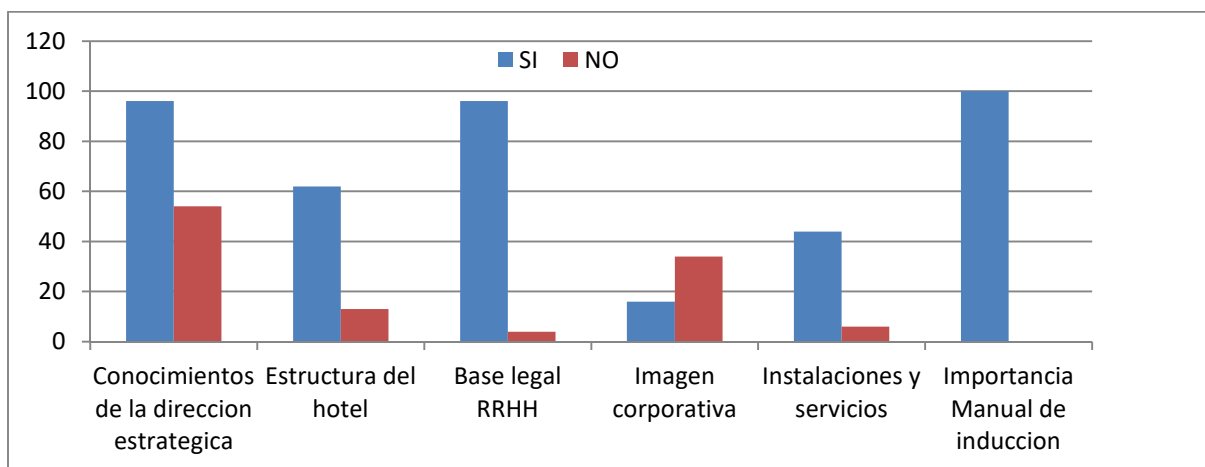
**Fuente: Encuesta Aplicada a Colaboradores**

En esta pregunta se evidencio que todos los colaboradores consideran que es importante que la empresa tenga un manual de inducción y se le dé un recorrido por la empresa en general al nuevo colaborador al momento de su ingreso para que se identifique con la organización y le sea más fácil adaptarse a la misma.

## 2.12 Interpretación de los Resultados de la Encuesta

**Grafico No. 5**

**Resultados Encuesta Aplicada**



### **Elaborado por la Autora de esta Investigación**

#### **Fuente: Encuesta Aplicada a Colaboradores**

Luego de interpretar los resultados de las encuestas aplicadas se evidenció que los colaboradores conocen muchas informaciones de la empresa en general pero necesitan que estas informaciones se formalicen por escrito para poder darle un mejor uso y estar seguros de cada una de ellas.

Según se observa en la gráfica hay que reforzar la parte de la historia e imagen corporativa del hotel y al mismo tiempo declarar y hacer pública la misión, visión y valores que la identifican para que queden estas informaciones impregnadas en la mente de cada uno de sus colaboradores para no perder el norte del porque existe la empresa, hacia donde va y que espera obtener.

**CAPITULO III.**

**DISEÑO Y ESTRUCTURA DEL MANUAL DE  
INDUCCIÓN**

## **CAPITULO III. DISEÑO Y ESTRUCTURA DEL MANUAL DE INDUCCIÓN**

### **3.1 Bienvenida**

Estimado Colaborador:

Nos place darle la bienvenida al Hotel BQ Santo Domingo. A partir de este momento usted comienza a formar parte de un equipo de colaboradores que tienen un mismo objetivo de esforzarse cada día para brindar lo mejor de sí mismos, ofreciendo así calidad y excelencia en nuestros servicios.

Nos enorgullecemos de que forme parte de nuestra familia ya que usted es una pieza valiosa e importante que agregará valor a nuestra organización. Usted fue seleccionado para unirse a nuestro equipo de trabajo porque posee los conocimientos necesarios y la actitud para triunfar en esta industria de la hospitalidad y servicio.

Le deseamos mucha suerte en su nueva posición y éxitos en su vida profesional.

Atentamente,

Gerencia de Gestión Humana

### **3.2 Introducción**

El presente Manual de inducción es una herramienta útil que contiene las informaciones generales de la empresa, las pautas y reglas que le permitirán realizar sus funciones de una manera eficiente y al mismo tiempo le servirá de orientación en todo el proceso de adaptación en la empresa.

Es imprescindible para el cumplimiento de nuestros objetivos que cada colaborador conozca las reglas y normas de conducta por las cuales nos regimos, con el fin de garantizar un óptimo y eficiente servicio.

Con este Manual de Inducción la empresa busca mantener y mejorar la actitud, rendimiento y calidad de servicio mediante un método que permita al colaborador reconocer sus faltas y modificar su conducta.

En tal sentido exhortamos a cada nuevo miembro a integrarse al equipo de trabajo, esforzándose al máximo en la labor que realice, mostrando cada día ser una persona responsable y con un alto nivel de rendimiento en su trabajo.

El contenido de este manual se presenta solamente a título de información y no tiene como objetivo establecer un contrato ni deberá interpretarse como la constitución de tal, ya sea de hecho o implícito, entre Hotel BQ o cualquiera de sus empleados.

En cualquier momento y sin previa notificación escrita o verbal, a medida que lo requieran las circunstancias, el hotel se reserva el derecho de modificar, cambiar, pasar por alto, anular o cancelar el contenido del manual o parte del mismo.

### **3.3 Informaciones Generales del Hotel BQ Santo Domingo**

#### **3.3.1 Breve Reseña Histórica**

El Hotel Delta abrió sus puertas en el año 1989, con el objetivo de formar parte del desarrollo turístico en el país y específicamente de la ciudad de Santo Domingo.

Lo que anteriormente era conocido como Hotel Delta el 29 de Noviembre del año 2008 paso a una nueva administración llamándose “Hotel BQ Santo Domingo” la cual adquirió la cadena española BQ Hoteles situada en España, Palma de Mallorca.

### **3.3.2 Misión**

Optimizar constantemente la concientización y lealtad de nuestros Recursos Humanos brindándoles todo el apoyo necesario para obtener niveles óptimos de calidad y satisfacción de nuestra distinguida y amplia carpeta de clientes, para garantizar la estabilidad y rentabilidad de nuestra empresa a través de un servicio eficiente con altos niveles de calidad; fomentando e implementando cada día nuevas estrategias para la conquista de los mercados Nacionales e internacionales.

### **3.3.3 Visión**

Ser la empresa del ramo hotelero en la capital con la mejor imagen de servicios, calidad y relaciones humanas, apoyándonos firmemente en el trabajo en equipo, desarrollando el sentido de responsabilidad y lealtad hacia la empresa y sobre todo brindando a cada huésped el mejor de los tratos; para hacer que su estadía con nosotros se verdaderamente placentera.

### **3.3.4 Valores**

- Trabajo en equipo
- Lealtad y Fidelidad
- Respeto hacia los Superiores
- Excelencia en el Servicio
- Discreción
- Profesionalidad
- Puntualidad
- Armonía
- Innovación

### **3.3.5 Objetivos**

- Identificarnos con nuestra empresa, siendo defensores de los intereses de la misma

- Estandarizar nuestros servicios y productos
- Distinguirnos como ***La mejor Opción en Santo Domingo*** en servicios de hospedaje, banquetes y otros.
- Alcanzar un promedio de ocupación de 85%

### 3.4 Informaciones Básicas del Hotel BQ

BQ Santo Domingo es un hotel corporativo de servicios de alojamiento con desayuno incluido, alimentos y bebidas.

- ✓ **Dirección:** Av. Sarasota No. 53, Bella Vista. D.N. República Dominicana
- ✓ **Teléfono:** 809-535-0800 **Fax:** 809-535-5635
- ✓ **RNC:** 130-48209-8 **Razón social:** Tacubaya Inmobiliaria SRL
- ✓ **Apartado postal:** 730
- ✓ **Página Web:** [www.bqsantodomingo.com](http://www.bqsantodomingo.com) / [www.bqhoteles.com](http://www.bqhoteles.com)
- ✓ **Cantidad de Habitaciones:** 137
- ✓ **Tipos de Habitaciones:** Standard, Superior, Superior Suite, Royal Suite, Pent-house
- ✓ **Cantidad de Estrellas :** 4
- ✓ **Significado de BQ:** Bernardo Quetglas nombre y apellido del Presidente y Best Quality ( Mejor Calidad)

BQ Santo Domingo pertenece a la cadena española BQ Hoteles situada en España, Palma de Mallorca, la cual cuenta con catorce hoteles operando en la actualidad.

El hotel está dividido en 2 bloques.

#### En su primer bloque se encuentran:

Primer piso: Restaurante Casa Vera, la recepción, Business Center, lavandería y baños de los clientes.

Segundo piso: habitaciones desde la 201 hasta la 213 así sucesivamente hasta el piso 6.

En el séptimo piso están las oficinas administrativas, los salones Virtuales I y II salón Ejecutivo, comedor área administrativa.

En el octavo piso está el gimnasio y las habitaciones del 801 hasta el 804.\

En el noveno piso esta la oficina de mantenimiento, comedor de empleados de línea, baños y lockers del personal de ama de llaves y mantenimiento

**En el segundo bloque se encuentran:**

Primer piso: parqueo y área de time kepper (Entrada y salida de empleados)

Segundo piso: salón Platinum, Mirador y Gran Salón.

Tercer piso habitaciones desde las 314 hasta la 331 así sucesivamente hasta el piso 5.

Piso seis habitaciones desde la 614 hasta la 621 lo mismo en el piso siete.

En el piso ocho esta la terraza Vent Lounge donde está ubicada la piscina y jacuzzi del hotel.

El hotel tiene seis salones de banquetes en el cual se puede realizar cualquier tipo de evento social, corporativo o educativo con una capacidad máxima de 400 personas.

Tipos de salones y capacidad máxima:

- ✓ Gran salón (400 personas)
- ✓ Mirador ( 250 personas)
- ✓ Platinum (200 Personas)
- ✓ Virtual I y II ( 20 personas)
- ✓ Ejecutivo ( 8-10 personas)

El hotel cuenta con un Restaurante llamado Casa Vera de especialidad mediterránea e internacional, el cual tiene un ambiente cordial y acogedor, está ubicado en el primer nivel del hotel, los servicios de alimentos y bebidas que brinda es el de desayuno buffet, así como almuerzo o cena a la carta. El restaurante está abierto de 6:30 a.m. a 1:00 a.m. Este restaurante tiene una capacidad para 114 personas. El servicio de RoomService está disponible en horario de 6:30 a.m a 1.00 a.m.

También tiene una terraza Lounge ubicada en el octavo piso con piscina y jacuzzis climatizados llamada Vent, la cual esta ubicada en el octavo piso y dirigido a un público contemporáneo con especialidad en bebidas creativas y menú ligero, con un concepto inspirado en lounges extranjeros donde imperan el buen gusto y combinaciones minimalistas. La terraza está abierta de 9 a.m.- 2 a.m. Esta terraza tiene una capacidad para 500 personas de pie y 190 sentados.

### **3.5 Estructura Orgánica**

#### **3.5.1 Nombres Actuales Dueños**

Bernardo Quetglas / Presidente

Diego Navarro Arnau / Vice-Presidente

#### **3.5.2 Nombres Altos Ejecutivos**

Benjamín Diego Navarro McDonald / Gerente General

Juan José Cruz / Contralor General

Nilcia Rodriguez / Sub-Gerente General

#### **3.5.3 Nombres Gerentes Departamentales**

Carolyné Paniagua / Gerente de Gestión Humana

Eddy Pérez / Gerente de Tecnología

Veneida Ortiz / Ama de Llaves Ejecutiva

Leonardo Suero / Gerente de Recepción

Wellington Morales / Chef Ejecutivo Cocina

Roberto García / Maître Restaurante Casa Vera

Stiven Durán / Gerente de Seguridad

Darling González / Gerente de Banquetes

Asjana Peña / Gerente de Eventos

Carlos De La Cruz / Gerente área Terraza Vent

Rebeca Guzmán / Gerente de Ventas y Mercadeo

Robín Maldonado / Responsable de Mantenimiento

### **3.5.4 Estructura organizativa**

El hotel consta de once departamentos los cuales se dividen a su vez en secciones o sub-departamentos que se detallan a continuación:

- ✓ **Presidencia** está integrado por :

Presidente y Vice-Presidente

- ✓ **Gerencia General** está conformado por:

Gerente General y Sub-Gerente General

- **Departamento de Contraloría o Contabilidad** está conformado por:

Contralor General, Auditora de Ingresos, Encargado de Costos, Encargada de cuentas por pagar y compras, Encargada de cuentas por cobrar, Chofer y Mensajero.

- **Departamento Administrativo** está conformado por:

Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Tecnología, supervisora de Time Keeper y Recepcionista Administrativa.

- **Departamento de Mercadeo y Ventas** está conformado por:

Gerentes de Ventas y Encargada de Reservaciones.

- **Departamento Eventos** está conformado por:

Gerente de Eventos y Asistente de Eventos.

- **Departamento de Banquetes** está integrado por:

Gerente de Banquetes, Camareros y House Man

- **Departamento de Habitaciones**, este se divide en:

- **Recepción**

Gerente de Recepción, auditor nocturno, Recepcionistas-cajeros y botones

- **Ama de Llaves**

Ama de Llaves Ejecutiva, Supervisoras de Ama de Llaves, Supervisor de Áreas Públicas, Houseman y Camaristas de Pisos)

- **Lavandería**

Valet y Operadores de Lavandería

- **Departamento de A&B**, este se divide en:

- ✓ **Restaurant**

Maître, Segundo Maître, Capitán de Restaurante, Bartenders y Camareros

- ✓ **Cocina**

Chef Ejecutivo, Sous Chef, Chef, Cocineros, Pantristas, Carnicero, Ayudantes de Cocina y Stewards

- ✓ **Caja**

Cajeras

- ✓ **Almacén**

Encargado de almacén

- **Departamento de Mantenimiento** está conformado por:

Director de mantenimiento, Asistente de Mantenimiento, Supervisores, técnicos de mantenimiento y pintor.

- **Departamento de Seguridad**, está conformado por:

Gerente de Seguridad, Supervisores y Oficiales de Seguridad.

### **3.6 Normativas BQ Santo Domingo**

1. El empleado debe desempeñar su trabajo con intensidad, cuidado y esmero, en la forma, tiempo, lugar convenido y bajo la dirección de la empresa.

- 2.** El colaborador debe tener cortesía, respeto y una actitud de buena conducta frente al cliente, con sus superiores y sus compañeros de trabajo.
- 3.** Saludar con tono amable, profesional y adecuado a los clientes, compañeros de trabajo y visitantes.
- 4.** Sonreír cuando esté dándole un servicio al cliente o cuando se lo encuentre en cualquier área del hotel.
- 5.** Debe contestar el teléfono antes del tercer timbre, usando la etiqueta telefónica identificando el departamento y su nombre.
- 6.** Sugerir en vez de ordenar al cliente.
- 7.** Debe tener en todo momento sentido de pertenencia con la empresa cuidándola como si fuese suya.
- 8.** Complacer a los clientes en cada una de sus solicitudes y requerimientos para satisfacer sus necesidades siempre y cuando su supervisor inmediato este informado.
- 9.** Debe tener una cultura de ahorro, si no está en un área apagar las luces y el aire acondicionado en el caso del área administrativa, de igual manera no desperdiciar el agua ni los insumos que están destinados para el uso del personal en general.
- 10.** Deben tener un sentido de colaboración unos con otros en todo momento.
- 11.** Es una responsabilidad de cada colaborador mantener ordenado y limpio los baños, lockers y comedores.
- 12.** Hablar siempre en voz baja y evitar hacer ruidos innecesarios para no afectar el descanso y la tranquilidad de nuestros clientes.
- 13.** Presentarse diariamente a su puesto de trabajo uniformado o vestido adecuadamente

- 14.**El uniforme debe estar en buenas condiciones, limpio, completo y bien planchado.
- 15.**El personal femenino del área de línea debe llevar zapatos negros cerrados bajitos, aretes pequeños; en el caso del área de AyB no se permite el uso de cadenas, pulseras, guillos y anillos, los accesorios del pelo deben ser sencillos y con un color acorde con su uniforme, utilizar un maquillaje suave, bien peinada ( no se permiten trenzas, pelo mojado, rizos, tubies, anchoas) A nivel general las uñas deben mantenerse con esmaltes de colores claros o natural sin diseños (no uñas postizas largas) para el personal de AyB.
- 16.**El personal masculino del área de línea debe estar aseado, rasurado, pelo bien recortado, perfumes o colonias de olor suave y agradable. no se permite diseños ni barba, zapatos cerrados del color negro, correas negras con hebilla clásica, usar medias de color negro, blanco, marrón o cremas, las camisillas o franelas que se usan debajo del uniforme deben ser blancas y bajo ninguna circunstancia sobresalir.
- 17.**Para entrar y salir del hotel deben usar solamente el área asignada de Time Kepper (Entrada y salida de empleados área de Seguridad) donde está ubicado el reloj de ponchar.
- 18.**Está prohibido utilizar los ascensores de clientes, para uso de empleados están destinado el ascensor de servicios o carga.
- 19.**Se prohíbe utilizar los baños destinados para los clientes.
- 20.**Luego de haber terminado su labor del día, no puede permanecer en el Hotel, salvo que el caso lo requiera. Quedan exceptuadas de esta norma los Encargados Departamentales y Ejecutivos.
- 21.**Usar siempre su identificación en la parte superior izquierda. Quedan exceptuados los colaboradores del área de Restaurante, Cocina y piscina.

- 22.** Al momento de su entrada al hotel deben depositar todas sus pertenencias (Carteras, bultos, fundas, paquetes) en el área de Time Kepper hasta el momento de su salida. Quedan exceptuados el dejar la cartera el personal femenino del área administrativa.
- 23.** Todo colaborador debe comunicar al departamento de Recursos Humanos el cambio de domicilio y teléfono para tener su expediente actualizado.
- 24.** Deben respetarse las áreas del personal restringido en las cuales el acceso está limitado a ciertos colaboradores que por la naturaleza de su trabajo están autorizados.
- 25.** La empresa podrá transferir a un colaborador a diferentes puestos cuando considere necesario para el buen funcionamiento del hotel. También se reserva el derecho de transferir a los colaboradores de un turno a otro, sin perjuicio de su categoría y salario.
- 26.** Aquellos colaboradores que tengan horarios rotativos deberán permanecer en su puesto de trabajo hasta que el revelo llegue.
- 27.** No se permite usar palabras ofensivas y sobrenombres antes sus compañeros de labores sin importar el nivel.
- 28.** Ningún colaborador puede realizar cambios de turno sin la autorización del supervisor Inmediato y /o Encargado de su área.
- 29.** No se permite correr en las instalaciones del hotel.
- 30.** No se debe dormir dentro de la empresa en horas laborales.
- 31.** Ningún colaborador podrá cometer actos deshonestos y / o robos.
- 32.** Está prohibido realizar trabajos particulares dentro de la empresa sin autorización.
- 33.** Durante las horas laborables no se podrá fumar en oficinas o lugares cerrados del hotel.

- 34.** Está prohibido presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajos los efectos del alcohol y sustancias.
- 35.** Las llamadas personales deben ser en casos de absoluta necesidad, breves y no frecuentemente.
- 36.** Está prohibido ingresar delivery a las instalaciones, el colaborador debe ir personalmente al área de Time Kepper a retirar su pedido.
- 37.** No se permiten visitas de familiares y amigos solo en caso importante que lo amerite.
- 38.** No se pueden leer periódicos, revistas u otra documentación alguna no relacionada con su trabajo en horas laborales.
- 39.** No se permite discutir, ni hacer promoción de credo político o religioso.
- 40.** Ningún empleado podrá sacar equipos, utensilios, herramientas, material gastable e instrumentos de trabajo sin autorización.
- 41.** Con el propósito de mantener una buena imagen no se permite colocar ningún tipo de promociones y papeles fuera de los murales destinados para estos fines.
- 42.** Se prohíbe la entrada a las instalaciones del hotel a toda persona que ya no preste sus servicios en la empresa.
- 43.** Todos los colaboradores sin importar la posición que ocupen deberán ayudar a mantener el hotel limpio reportando o recogiendo cualquier papel o basura que encuentre en el piso.
- 44.** No se permite el uso de lentes de sol durante horas de labores.
- 45.** Dentro de las horas de labores se prohíbe el uso de gorras y camisetas con logos de otras empresas.

- 46.** Todo empleado tiene la responsabilidad de recoger las losas en el comedor de empleados, las mesas deben quedar totalmente limpias y ordenadas.
- 47.** Está prohibido utilizar celulares en horas de trabajo. En caso de una llamada de emergencia los celulares deben estar en un volumen adecuado o en vibrador.
- 48.** Está prohibido pasar por el pasillo del octavo piso del primer bloque.
- 49.** Queda estrictamente prohibido portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo, salvo las excepciones para ciertos empleados establezca la ley.
- 50.** Asistir con puntualidad a su puesto de trabajo.
- 51.** Observar una buena conducta y disciplina.
- 52.** Debe ser discreto y no divulgar informaciones sobre los clientes
- 53.** Conservar en buen estado las herramientas que se le faciliten para realizar su trabajo.
- 54.** Es obligación del colaborador dar aviso a su supervisor inmediato, Encargado del área y/o Recursos Humanos o algún compañero de trabajo en caso de que no contacté a las dos primeras persona mencionadas la causa que le impida asistir a su trabajo con tiempo para realizar los cambios de lugar y no se vea afectada la operación del hotel.
- 55.** El empleado no puede salir de la empresa sin autorización previa de su supervisor inmediato.
- 56.** Si un cliente le obsequia un artículo a un empleado debe solicitar que le deje una nota por escrito con el concepto del regalo, nombre del cliente y del empleado, la fecha, número de habitación y su firma. El empleado debe notificarle a su supervisor inmediato para fines de conocimiento y firma para poder darle salida al obsequio.

**57.** Es política de la empresa no emplear a conyugues (esposos), padres, hijos, hermanos (as) de empleados actuales en el mismo departamento o bajo el mando del mismo supervisor. Para poder ser aceptado algún familiar deberá tener la aprobación anticipada del Gerente General y la Alta Gerencia.

Certifico haber recibido, leído y entendido el contenido de estas normativas. Asimismo, entiendo que su existencia tiene como objetivo proveer información y ser una guía para trabajar en BQ Santo Domingo, el hotel se reserva el derecho de modificar, quitar o agregar contenidos a estas normativas. En caso de no cumplir con lo expuesto aquí puedo ser sancionado por mi supervisor y/o el departamento de Recursos Humanos.

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Cedula: \_\_\_\_\_

### **3.7 Medidas Disciplinarias**

La empresa solo puede aplicar las siguientes medidas disciplinarias:

- ✓ Amonestación
- ✓ Anotación de las faltas con valoración de su gravedad en el registro del empleado.

Se establecen tales medidas disciplinarias sin perjuicio del derecho del empleador a ejercer la que acuerda el artículo 88 del Código de Trabajo, en el caso que hubiere lugar a ello.

Se considera falta disciplinarias a toda violación a los deberes, prohibiciones e incompatibilidades previstas en este manual y según establece el Código de Trabajo.

Según la gravedad de la falta que se comete se aplicaran las siguientes sanciones:

- a) Llamado de atención verbal
- b) Registro de conversación
- c) Amonestación Escrita
- d) Amonestación ante el Ministerio de Trabajo
- e) Separación de la empresa

Todas estas sanciones, a excepción del llamado de atención verbal serán registradas en el historial del empleado con el objetivo de llevar el registro de las faltas cometidas, antes de optar por la separación definitiva de la empresa.

A continuación la clasificación de las faltas según su grado:

### **3.7.1 Faltas de Primer Grado**

Son las faltas cuyo hecho da lugar a un registro de conversación.

1. Incumplir la jornada de trabajo sin justificación.
2. Tardanzas injustificadas y frecuentes
3. Exceso en la hora de descanso
4. Uniforme incompleto
5. Desperdicios de materiales o equipos en su lugar de trabajo
6. Incumplir las normas de orden y limpieza, ya sea al inicio de la jornada o término de la misma
7. No registrar la entrada y la salida en el reloj de ponche
8. No utilizar la identificación
9. No asistir a las capacitaciones y reuniones convocadas

10. Utilizar expresiones y juegos de mano que no vayan con las normas establecidas
11. Realizar sus labores con falta de dedicación
12. Negarse sin causas justificadas a realizar un trabajo que sea considerado de urgencia fuera de la jornada de trabajo.
13. Usar vestimentas escandalosas o inadecuadas en relación con la naturaleza del trabajo
14. Formar grupos para conversar sobre asuntos ajenos a sus funciones en horas laborales
15. Realizar en el lugar de trabajo actividades ajenas a los deberes propios de la empresa, ya sea comparar o vender, rifar o establecer cualquier tipo de negocio, salvo que se cuente con una debida autorización
16. Realizar actividades partidarias o religiosas

**Procedimiento:**

**1ra vez:** El supervisor conversará con el empleado en privado y realizará una labor de consejería, es decir, tratará de que el empleado reconozca la falta y lo concientizara de lo negativo que resulta el hecho ocurrido para la empresa. Lo conversado deberá describirlo en un formulario disponible para este fin llamado registro de conversación en el cual se especifica la falta cometida y luego de estar firmado por el empleado y el supervisor se enviará al departamento de Recursos Humanos y se archiva en el expediente del empleado.

El Supervisor servirá como motivador para el empleado, para que este pueda superar la falta cometida. En tal sentido, contara con un periodo de 3 meses para dar seguimiento directo a su comportamiento. Trascurrido el periodo de los 3 meses, si el empleado se ha comportado de una manera adecuada, será reconocido en presencia de sus demás compañeros y el supervisor lo exhortará a que continúe cumpliendo las normas disciplinarias establecidas en la empresa.

**2da vez:** se llevaran a cabo los mismos pasos que la primera vez pero se notifica al Ministerio de Trabajo la falta.

**3era vez:** El empleado debe ir a una entrevista con Recursos Humanos.

**4ta vez:** Se procederá a la separación del empleado.

### **3.7.2 Faltas de Segundo Grado**

Son las faltas cuyo hecho da lugar a una amonestación escrita con copia al Ministerio de Trabajo para los fines de correspondientes.

1. Reincidir en cualquiera de las faltas calificadas como de primer grado
2. Dejar de asistir al trabajo un día sin autorización previa o excusa justificada, no obstante, se le hará el descuento correspondiente por inasistencia
3. Dejar de registrar la entrada y la salida sin justificación alguna
4. Registrar la hora de entrada y / o salida de otro empleado
5. Negarse a cumplir o aplicar las leyes, normas, reglamentos, procedimientos y demás disposiciones vigentes en la empresa
6. No cumplir con las medidas de seguridad establecidas para la realización de un trabajo en perjuicio de sí mismo o de sus compañeros de trabajo
7. No utilizar las herramientas e instrumentos de trabajo suministrados por la empresa para su protección personal
8. Dormirse durante la jornada de trabajo
9. Emplear modales y / o vocabularios inapropiados e irrespetuosos al dirigirse a sus superiores, compañeros de trabajo y relacionados
10. Utilizar los medios de comunicación de la empresa para expresarse de manera inapropiada y para otros fines que no sean los establecidos

11. Ocasionar daños a los equipos que le han sido asignados por la empresa, ya sea por descuido o de manera intencional
12. No informar lesiones sufridas durante la jornada de trabajo y que ameriten atención médica
13. Emplear los vehículos, equipos y materiales de la empresa para realizar trabajos particulares
14. Protagonizar riñas, desordenes o escándalos durante la jornada de trabajo o en los recintos de la empresa
15. Desobedecer e irrespetar a sus superiores o supervisor inmediato cuando le dé órdenes superiores que sean inherentes a las labores de su cargo
16. Ordenar la ejecución de trabajos en lugares o condiciones donde exista riesgo de poner en peligro la seguridad de los empleados bajo su supervisión
17. Suspender las labores sin autorización previa del Superior competente
18. Descuidar la guarda, vigilancia , orden y limpieza de los bienes materiales y equipos que se encuentran bajo su responsabilidad
19. Prestar dinero a interés sin autorización o ejercer actos de usura o extorsión dentro de la empresa.
20. Realizar descuentos o retenciones de salarios u otros beneficios sin autorización legales
21. Establecer contribuciones forzosas en beneficio propio o de un tercero, valiéndose de su autoridad o jerarquía
22. Retirar , reproducir, hacer circular o difundir documentos o asuntos confidenciales que afecten a la empresa

- 23. Salir de su turno de trabajo en horas de trabajo sin autorización del supervisor inmediato
- 24. Alterar o modificar los procedimientos de los procesos sin consentimiento del supervisor
- 25. Amenazar o intimidar a su supervisor o compañeros de trabajo
- 26. Portar armas de fuego o blancas dentro de la empresa, salvo que tenga autorización para ello o que lo amerite el cargo que desempeña
- 27. Presentarse al trabajo bajos los efectos de bebidas alcohólicas o sustancias narcóticas
- 28. Perdida de herramientas asignadas para el trabajo
- 29. Promover chismes en la empresa
- 30. Actuar con negligencia en el desempeño de sus labores

**Procedimiento:**

**1ra vez:** El supervisor amonestará por escrito con el formulario para estos fines y lo envía firmado por el empleado y por el Supervisor a Recursos Humanos para notificarlo al Ministerio de Trabajo y archivar en el expediente del empleado para el control de las faltas cometidas.

**2da vez:** El supervisor detalla el hecho mediante el mismo formulario y lo envía a Recursos Humanos después de firmado por ambas partes, quien a su vez solicita una entrevista con el empleado.

**3era vez:** El Supervisor amonestará por escrito mediante el formulario anterior y solicitara la separación del empleado de la empresa. En el caso de que el empleado se niegue a firmar la amonestación, este estará incurriendo automáticamente en una falta de tercer grado.

### **3.7.3 Faltas de Tercer Grado**

Son las faltas cuyo hecho da lugar a la separación de la empresa.

1. Reincidir en cualquiera de las faltas calificadas como de primer o segundo grado.
2. Dejar de asistir al trabajo durante dos (2 ) días consecutivos o dos días en un mismo mes , sin permiso previo o excusa justificada
3. Solicitar , aceptar o recibir directamente o por un intermedio de otros comisiones, gratificaciones en dinero o en especies u otros beneficios indebidos por intervenir en la venta, suministro de bienes o servicios que le correspondan a la empresa
4. Expedir certificados o constancias que no se correspondan con la verdad de los hechos o certificados
5. Usurpación de funciones para ejercer actividad o representación a nombre de la empresa ocasionando perjuicio para esta
6. Valerse de influencias jerárquicas para participar o conminar a mantener relaciones íntimas os sentimientos con compañeros (as) de trabajo
7. Causar intencionalmente o por negligencia gran perjuicio material al patrimonio de la empresa
8. Ser condenado penalmente con privación de libertad, mediante sentencia definitiva por haber cometido actos delictuosos o criminales, es decir no tener buena conducta ciudadana
9. Falta de probidad y honradez
10. Actos de violencia
11. Robo

## 12. Agresión física a superiores y compañeros

### **Procedimiento:**

**1era Vez:** Esta indisciplina conlleva al desahucio o despido del trabajador.

Es importante aclarar que el empleado que cuente con tres reportes ya faculta a la empresa a prescindir de sus servicios.

### **3.7.4 Objetivos De las Medidas Disciplinarias**

El régimen disciplinario persigue los siguientes fines:

- ✓ Contribuir a que los empleados cumplan legalmente con sus deberes y responsabilidades , con el fin de alcanzar una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones
- ✓ Procurar el adecuado y correcto ejercicio de los derechos de los empleados y de la empresa
- ✓ Velar para que las faltas disciplinarias sean juzgadas y sancionadas de acuerdo a su gravedad.

### **3.7.5 Responsables de la Aplicación del Reglamento Disciplinario**

La puesta en ejecución y el fiel cumplimiento de este reglamento disciplinario es responsabilidad de los supervisores, encargados departamentales y por ende de la Gerencia de Recursos Humanos.

### **3.8 Beneficios Ofrecidos por BQ Santo Domingo**

El hotel BQ Santo Domingo les ofrece a sus colaboradores los siguientes beneficios:

- Beneficios de ley ( Vacaciones, salario de navidad, Seguro médico, AFP, propina legal, pago día feriado doble y días libres trabajados, pago horas extras y nocturnas, Incentivo anual, comisiones para los vendedores y asignación de combustible)
- Subsidio 100 % alimentación (Desayuno, almuerzo y cena).
- Descuento 25 % consumos alimentos y bebidas no alcohólicas en los Restaurantes y Bares del hotel.
- Facilidades de préstamos sin cobros de intereses. Los prestamos requieren de los siguientes requisitos:
  1. Haber cumplido 3 meses en la empresa
  2. Solicitar el préstamo a su Supervisor inmediato
  3. El Supervisor inmediato lo canaliza con el departamento de Recursos Humanos.
  4. Recursos Humanos solicitara la aprobación a la Gerencia General
  5. Una vez aprobado se le entrega al empleado
  6. Las cuotas son descontadas de forma quincenal o mensual que compense dos quincenas de acuerdo al convenio con el empleado
- Facilidades anticipos de salarios sin cobro de intereses. Los anticipos se descuentan en una sola cuota.
- Capacitación a través el Infotep y otras instituciones.
- Incentivos por metas alcanzadas dependiendo la posición y el área.

- Facilidad con los horarios para estudiar.
- Pago de licencias médicas al 100 %
- Pago licencia maternidad salario 100 %
- Uniformes
- Flota dependiendo el puesto

### **3.9 El Salario y la Forma de Pago**

El salario es la retribución que la empresa le paga al empleado como compensación del trabajo realizado.

El monto del salario es el que haya sido pactado entre las partes siempre y cuando no sea inferior al salario mínimo establecido por la ley.

El pago de los salarios de todos los empleados se efectúan los días 15 y 30 de cada mes. En el caso que la fecha de pago sea sábado o domingo se realiza el pago el viernes.

El salario se paga en conjunto con la propina legal de forma quincenal más los otros conceptos que haya trabajado el empleado (horas nocturnas y extras, día feriado, día libre trabajado, comisiones e incentivos en el caso de que aplique, entre otros)

La propina de ley y la voluntaria no se consideran parte del salario al momento de realizar cualquier cálculo del empleado.

Las propinas no se le pagan al empleado cuando se encuentra en disfrute de vacaciones, licencia médica y de maternidad, suspensión y ausencia.

El pago del salario puede ser objetivo los siguientes descuentos:

- ✓ Los autorizados por la ley
- ✓ Los de cuotas sindicales con previa autorización del empleado por escrito

- ✓ Los anticipos y préstamos hechos por la empresa
- ✓ Los relativos a créditos otorgados por instituciones financieras y bancarias
- ✓ Los relativos a planes de pensiones privados
- ✓ Ausencia injustificada
- ✓ Faltantes por descuidos y negligencias en los procedimientos establecidos

Los pagos se realizan por transferencia bancaria. Se le entrega una carta al empleado al momento de ingresar a su puesto de trabajo, el mismo tiene que aperturar una cuenta de Nómina en el Banco BHD León para depositarle el pago correspondiente.

Si el empleado presenta algún inconveniente o inconformidad con el pago realizado tiene que informarlo a su supervisor inmediato y al departamento de Recursos Humanos.

### **3.10 Salario de Navidad**

Es una obligación de la empresa pagar al empleado en el mes de diciembre el salario de navidad a más tardar el día veinte del mes de diciembre.

El empleado que no haya prestado servicios durante todo el año tiene derecho a una proporción del salario de navidad según el tiempo trabajado durante el año.

### **3.11 Vacaciones**

El empleado adquiere el derecho a vacaciones cada vez que cumpla un año de servicio continuo en la empresa con disfrute de salario.

El Código de Trabajo establece la siguiente escala:

- ✓ Después de un trabajo continuo no menor de un año un mayor de cinco, catorce (14) días de salario ordinario

- ✓ Después de un trabajo continuo no menor de cinco años, dieciocho (18) días de salario ordinario

Las vacaciones pueden ser fraccionadas según acuerdo con la empresa y el empleado.

El pago por concepto de vacaciones será depositado en la quincena. No se le paga propina legal mientras se encuentre en disfrute de vacaciones.

Si por acuerdo entre la empresa y el empleado, este último decide trabajar sus vacaciones recibirá de manera adicional el pago de una quincena de su salario normal. No recibirá pago de propina legal doble.

La empresa puede variar en caso de necesidad la distribución del periodo de vacaciones sin exceder los seis meses después de la fecha de adquisición del derecho.

El derecho por pago de vacaciones no disfrutadas será pagado, sea cual fuere la causa de la terminación del contrato.

### **3.12 Jornada de Trabajo**

La duración normal de la jornada es de ocho horas por día y cuarenta y cuatro horas semanales.

Se considera en la jornada de trabajo como tiempo de trabajo efectivo remunerado:

- El tiempo en el cual el empleado está a disposición exclusiva de la empresa
- El tiempo que el empleado permanece inactivo dentro de la jornada, cuando la inactividad se inherente a su voluntad
- El tiempo destinado para la alimentación dentro de la jornada

### **3.13 Horarios De Trabajo, Registro Entrada y Salida**

Todos los empleados deberán ponchar un código asignado a la hora de la entrada y salida del hotel dentro de su jornada de trabajo. Exceptuando los Ejecutivos y Encargados departamentales.

Ningún colaborador está autorizado a marcar el código de otro empleado, ni en presencia, ni en ausencia de este, ni siquiera el oficial de seguridad y / o el supervisor de Time Kepper.

Si el empleado necesitare ausentarse de sus labores antes de terminar su jornada diaria, deberá solicitar un permiso a su supervisor inmediato quien debe notificarlo al departamento de Recursos Humanos para fines de control.

Los horarios de trabajo para el personal de línea y operativo está sujeto a rotación de la siguiente forma según el área en el cual trabaje el empleado:

Las áreas de recepción, ama de llaves, lavandería, seguridad, mantenimiento tienen los siguientes horarios:

- ✓ 07 :00 am – 03:00 pm
- ✓ 03:00 p.m – 11:00 p.m
- ✓ 11:00 p.m – 07:00 a.m
- ✓ 08:00 a.m -04:00 p.m
- ✓ 11:00 a.m -07:00 p.m

El departamento de Restaurante, bar y caja tienen los siguientes horarios

- ✓ 06:00 a.m – 02:00 p.m
- ✓ 02:00 p.m -10 :00 p.m
- ✓ 05:00 p.m – hasta el cierre
- ✓ 07:00 a.m -04:00 p.m

El área administrativa y de oficinas tiene los siguientes horarios:

- ✓ 08:00 a.m -05:00 p.m ( Lunes –Viernes)
- ✓ 09:00 a.m – 06:00 pm ( Lunes –Viernes)
- ✓ 08:00 a.m – 12:00 pm ( Los Sábados)
- ✓ 09:00 a.m – 01:00 p.m ( Los Sábados)

### **3.14 Días de Descanso, Días Feriados, Horas Extras y Nocturnas**

Todo empleado tiene derecho a un descanso semanal ininterrumpido de treinta y seis horas.

Los días libres serán convenidos entre las partes. A excepción del área administrativa y oficinas que se inicia a partir del sábado al medio día.

Si el empleado por alguna situación que lo amerite trabaja su día libre, puede optar entre recibir su salario ordinario aumentado en un ciento por ciento o disfrutar de un descanso compensatorio igual al tiempo de su día libre en cuanto la empresa se lo pueda dar.

Los días declarados no laborales considerados como días feriados según la ley, son remunerados para el empleado salvo que coincidan con el día de descanso.

Las horas extras son las horas que sobrepasan la jornada normal de trabajo. Estas horas se pagan al 35 % sobre el valor de una hora normal.

Las horas nocturnas son las comprendidas entre las nueve de la noche y las siete de la mañana. Estas horas se pagan al 15 % sobre el valor de una hora normal.

### **3.15 Periodos de Prueba / Evaluaciones**

Todo colaborador deberá agotar en su posición un periodo de 3 meses de prueba.

Con el objetivo de medir el desempeño, conducta y actitudes del nuevo colaborador en su inicio de labores, el supervisor inmediato llenara un formulario de evaluación que será entregado debidamente completado y firmado en la oficina de Recursos Humanos.

Las evaluaciones se realizan de igual manera cada vez que se considere necesario observar el ritmo del empleado. Estas evaluaciones no garantizan un aumento de salario a menos que se considere necesario en el momento.

### **3.16 Licencias con Disfrute de Salario**

A todo empleado le corresponden licencias con derecho a disfrute de salario, según lo establecido en el Código de Trabajo en los siguientes casos:

- ✓ Matrimonio por la ley cinco ( 5) días
- ✓ Fallecimiento de padres, esposos, hijos y abuelos tres (3) días
- ✓ Muerte de hermanos dos ( 2 ) días
- ✓ Nacimiento de un hijo ( a) dos ( 2) días

Para poder disfrutar de estas licencias deben depositar en el departamento de Recursos Humanos copia de certificación de matrimonio, copia acta de defunción por muerte y copia de acta de nacimiento del hijo.

### **3.17 Planes de Salud**

La empresa proporciona a los empleados el seguro médico de salud básico (PDSS) establecido por la ley, cuyo descuento es del 3.04 % del salario cotizable del empleado; la empresa le cubre el 7.09 % establecido por ley.

El empleado puede incluir en su núcleo a su esposo (a), hijos e hijastros totalmente gratis. En el caso de sus padres e hijos mayores de 21 años puede incluirlo pagando un monto adicional.

De igual manera por ley le proporciona los beneficios de planes de pensión (AFP) para cuando tenga la edad de retiro (60 años); el empleado paga el 2.87 % y la empresa el 7.10 % del salario base.

Los descuentos por concepto de PDSS y AFP serán aplicados de forma quincenal al salario.

De igual manera la empresa tiene una póliza de salud contratada con Humano Seguros en la cual cualquier empleado que desee puede afiliarse pagando el costo del plan seleccionado según su puesto 100 %. Exceptuando la parte Gerencial y Ejecutiva que tiene un porciento cubierto por la empresa.

### **3.18 Mural de Información**

Cada departamento cuenta con un mural de información, en el cual se coloca toda la información necesaria para mantener el empleado informado.

### **3.19 Programa Empleado del Mes**

Con el objetivo de motivar y reconocer el buen desempeño de cada empleado según su esfuerzo, el hotel cuenta con un programa de empleado del mes. Cada departamento selecciona un empleado destacado en el mes que se esté considerando y se selecciona un empleado en general como empleado del mes, al cual se le da un certificado, se publica su foto en los murales, un incentivo en efectivo de RD\$1,500.00 y una carta de felicitación.

A los demás participantes se les da una carta de felicitación como empleado meritorio por haberse destacado y su buen desempeño.

En la fiesta de personal a fin de año se reconocen varios renglones como empleados del año.

### **3.20 Quejas e Inquietudes**

Cuando el empleado tenga alguna inquietud, inconveniente o queja debe canalizarse de la siguiente manera:

- ✓ Dirigirse a su supervisor inmediato y explicarle la situación o inquietud para que este le oriente o busque la manera de solucionar la situación
- ✓ Si el supervisor inmediato o el Encargado del departamento no responde a su inquietud, debe dirigirse al departamento de Recursos Humanos
- ✓ Si en el departamento de Recursos Humanos no encuentra solución a su inquietud o solicitud , se dirigirá entonces a la Gerencia General

### 3.21 Fiesta de Navidad

Para disfrute de todo el personal cada fin de año se celebra la Fiesta de Navidad para compartir los logros del todo año e integrarse todos los departamentos y pasar un momento agradable entre compañeros de trabajo.

### 3.22 Terminación del Contrato

- ✓ **Renuncia:** Es sometida voluntariamente por el empleado, el cual debe notificar a su supervisor inmediato con tiempo y al departamento de Recursos Humanos, debe entregar una carta en la que informe hasta que día prestará sus servicios en la empresa.
- ✓ **Desahucio:** La empresa ejerce el derecho de poner término a un contrato por tiempo indefinido sin alegar causa de la terminación al empleado.
- ✓ **Despido:** cuando el empleado viole las políticas y normas establecidas en el presente Reglamento interno de forma reincidente y por violar cualquiera de los ordinales del Artículo 88 del Código de Trabajo.
- ✓ **Abandono de Trabajo:** Cuando el empleado no se presente tres días consecutivos y no se tenga ninguna información de él se considera como un abandono de trabajo.

### **3.23 Promociones y Transferencias**

La empresa da oportunidades de crecimiento a sus empleados siempre y cuando se cuente con empleados calificados para estos fines. El hotel tiene como filosofía considerar a sus colaboradores internos para una plaza vacante. El hotel analiza las condiciones de los empleados en base a su mérito, formación académica, logros, competencias, experiencia, antigüedad en el hotel, colaboración y responsabilidad.

Se le da un periodo probatorio de 3 meses en el nuevo puesto para analizar detalladamente su evolución y los logros alcanzados y verificar si cumplen con las exigencias y expectativas del puesto.

De igual manera la empresa realiza transferencias de un departamento a otro siempre y cuando el empleado lo solicite, los Encargados departamentales estén de acuerdo y la Gerencia General lo autorice.

### **3.24 Sistema de Sugerencias**

La empresa tiene un buzón de sugerencias en el comedor de empleados donde los colaboradores puedan expresar sus ideas, planes de mejoría, tanto para el personal como para la operación del hotel.

### **3.25 Protección y Seguridad**

#### **3.25.1 Prevención de Accidentes**

La prevención de accidentes es una parte esencial de esta empresa. El Hotel BQ se esfuerza a través de sus medios corporativos, de división y operaciones, a proporcionarles a los empleados los equipos, el mantenimiento y las condiciones de trabajo adecuadas para que se sienta seguro en su trabajo.

Cada operación pone en práctica programas y reglamentos de seguridad en el trabajo para que todos los empleados estén familiarizados con los

procedimientos de seguridad de cada empleado en esta operación deberá observar.

Su desempeño en observar las medidas de seguridad es una parte importante de sus responsabilidades y de su evaluación del desempeño. Esté seguro de informar cualquier accidente o incidente inmediatamente a su supervisor / departamento de Recursos Humanos.

## CONCLUSIONES

Una vez concluida la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones en base de los objetivos planteados:

- La inducción es un proceso en las organizaciones que permite que el empleado contratado pueda desempeñarse efectivamente en su puesto de trabajo de una forma rápida y fácil.
- El hotel BQ Santo Domingo no cuenta con un programa y /o manual de inducción definido. Al momento de la entrada del nuevo colaborador solo se realiza la inducción específica al puesto. Se evidenció en los resultados arrojados en las encuestas aplicadas que el personal no conoce la empresa ni las políticas, normativas e informaciones generales.
- Lo anterior pone de manifiesto que no se está realizando un adecuado proceso de integración al puesto del nuevo empleado llevando consigo esto que el colaborador se sienta desubicado, cometa errores y se desmotive trayendo esto como consecuencia rotación de personal y que no se logren los objetivos de cada puesto, departamento y de la empresa en general.
- Los programas de inducción deben ser cumplidos acorde a un programa bien definido y estructurado, el cual una vez finalizado debe ser evaluado en base al rendimiento e integración del personal, por lo cual es necesario definir indicadores de evaluación los cuales proporcionen permanentemente información sobre los resultados alcanzados.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que antes de poner en marcha el programa de inducción, se debe adquirir el compromiso y apoyo de la Gerencia General del hotel hacia el mismo para que se cumpla a cabalidad todo el programa.
- ✓ Declarar la misión, visión, valores, objetivos y publicarlos en un lugar visible tanto para los clientes como para los empleados.
- ✓ Crear un formulario de acuse de recibo del reglamento disciplinario, normativas, código de vestimenta y el manual de inducción para que lo firme el empleado.
- ✓ Realizar un programa de re-inducción para los empleados antiguos para que los mismos conozcan todas las informaciones generales de la empresa y vallan en la misma sintonía con el personal de nuevo ingreso.
- ✓ Asignar responsables para la ejecución del programa de inducción
- ✓ Realizar un manual para los instructores que ejecutaran el programa de inducción, en el que se detallen todas las actividades a realizar, así como la metodología que se utilizará para impartir cada curso, los recursos necesarios para su desarrollo, el tiempo disponible para cada una de las actividades.
- ✓ Capacitar a los Gerentes Departamentales en cuanto al proceso de inducción general y específica para que vallan alineados en conjunto con el departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Establecer los costos necesarios para el cumplimiento del programa a fin de determinar la viabilidad de su implantación, aspecto que permitirá su efectiva aplicación.
- ✓ Se sugiere dar una evaluación a los nuevos colaboradores después de la inducción, para conocer cómo se desarrolló el evento en general y verificar que mejoras necesita.

## BIBLIOGRAFÍA

### **Libros:**

- ✓ Alles, M. (2009). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires-Argentina
- ✓ Bohlander, Snell, (1999) *Administración de Recursos Humanos*. (11a.Ed.). México: International Thompson Editores, S.A.
- ✓ Chiavenatto, Idalberto. (2002) *Gestión Del Talento Humano*, Editorial Mc Graw Hill
- ✓ Reyes, A. (2008). *Administración de Personal*. México-México: LIMUSA.

### **Leyes:**

- ✓ Ley 16-92 Código de Trabajo De La República Dominicana (2009)

### **Internet:**

- ✓ Artículo Inducción Docente Institución Educativa Félix Henao Botero  
<http://induccionsdocente.webnode.com.co/el-proceso-de-induccion/>
- ✓ [www.bqhoteles.com](http://www.bqhoteles.com)
- ✓ <http://definicion.mx/manual/>
- ✓ <http://definicion.de/planeacion/>
- ✓ Díaz, H. (2010). *Medición de la gestión del talento humano*. Bogotá-Colombia: Universidad de la Gran Colombia.
- ✓ <http://induccionsdocente.webnode.com.co/el-proceso-de-induccion/>
- ✓ <http://www.mastiposde.com/manuales.html>
- ✓ <http://www.mastiposde.com/manuales.html>
- ✓ Más Tipos de, equipo de redacción. (2015, 10). *Tipos de manuales*. Revista educativa MasTiposde.com. Obtenido 09, 2016, de <http://www.mastiposde.com/manuales.html>.

- ✓ Santiz Santiz María Isabel. (2013, agosto 5). *Importancia de la inducción de personal en las empresas*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las-empresas/>
  
- ✓ Autores: Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2008. Actualizado: 2012. Definicion.de: Definición de planeación (<http://definicion.de/planeacion/>)

### **Tesis de Grado:**

- ✓ Candy Montes de Oca (2014) en su tesis titulada “Diseño de un programa de tutores para el personal nuevo de farmacias Fybeca Regional Sierra Centro Norte”
  
- ✓ Gladys García (2014) en su tesis “Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial”
  
- ✓ Tania Méndez (2013) en su trabajo de grado denominado “Elaboración de un manual de inducción para el personal de la Editorial Don Bosco”

## Anexo I: Solicitud y Autorización Empresarial para la realización de Trabajo Final



### SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL

Yo Carolynne Josefina Paniagua Suero, cédula 223-0096509-6, matrícula de la Universidad APEC 2015-0515, estudiante de término del programa de Maestría Gerencia de Los Recursos Humanos, cursando la asignatura de trabajo final, solicita la autorización de Hotel BQ Santo Domingo para realizar mi trabajo final sobre Propuesta de Implementación de un programa de inducción para los nuevos empleados y acceder a las informaciones que precisaré para este fin. Este trabajo tiene por objetivo aportar en el departamento de Recursos Humanos.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Juan José Cruz Cuevas", is written over a horizontal line.

Yo Juan José Cruz Cuevas, Contralor General, cédula 001-0861223-5, autoriza a realizar el trabajo final arriba señalado y que el mismo podrá:

- ☒ Utilizar el nombre de la empresa ☐ Utilizar un pseudónimo
- ☐ Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC
- ☒ Incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC
- ☐ Aplicado en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.



A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line.

## **Anexo II: Modelo Encuesta Aplicada**

### **Hotel BQ Santo Domingo**

#### **Encuesta sobre Informaciones Generales De La Empresa**

A continuación encontrará una encuesta con una serie de preguntas que tienen como fin medir los conocimientos organizacionales que tiene usted del hotel.

Una vez completada la encuesta favor entregar al departamento de Gestión Humana.

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Lea atentamente y marque con una X sí o no según su criterio.**

1. Conoce la historia de la empresa?  
☐ SI  
☐ NO
2. Conoce la misión del hotel?  
☐ SI  
☐ NO
3. Conoce la visión de la empresa?  
☐ SI  
☐ NO
4. Conoce cuál es la filosofía del hotel?  
☐ SI  
☐ NO
5. Conoce los valores institucionales que identifican el hotel?  
☐ SI  
☐ NO
6. Conoce los objetivos institucionales del hotel?  
☐ SI  
☐ NO
7. Conoce quienes son los dueños de la empresa (Presidente y Vice-presidente)?  
☐ SI  
☐ NO
8. Sabe quiénes son los altos ejecutivos y Gerentes que dirigen las diferentes áreas?  
☐ SI  
☐ NO

9. Conoce todas las posiciones que existen en los diferentes departamentos?

☐ SI  
☐ NO

10. Sabe cuáles son sus deberes como empleado del hotel?

☐ SI  
☐ NO

11. Sabe cuáles son sus derechos como empleado del hotel?

☐ SI  
☐ NO

12. Conoce las políticas, reglas y normativas establecidas en la empresa?

☐ SI  
☐ NO

13. Sabe cuáles son los beneficios que le ofrece la empresa?

☐ SI  
☐ NO

14. Sabe cuál es el significado del logo del hotel?

☐ SI  
☐ NO

15. Sabe cuál es el significado del color del logo?

☐ SI  
☐ NO

16. Conoce todas las instalaciones del hotel?

☐ SI  
☐ NO

17. Conoce todos los servicios generales ofrecidos por el hotel?

☐ SI  
☐ NO

18. Considera usted que es importante que la empresa tenga un manual de inducción?

☐ SI  
☐ NO

“Gracias por las informaciones suministradas”

Departamento de Gestión Humana

## **Anexo III: MODELO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POSTERIOR A LA INDUCCIÓN**

### **Hotel BQ Santo Domingo**

#### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POSTERIOR A LA INDUCCIÓN**

**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción que obtuvieron los nuevos empleados durante el proceso de inducción de la empresa y su puesto de trabajo con el fin de mejorar este proceso y lograr mejores resultados en la organización.

A continuación encontrará una encuesta con una serie de preguntas que tiene como fin evaluar su satisfacción al finalizar el proceso de inducción de la empresa y el puesto de trabajo.

Lea atentamente y marque con una X sí o no según su criterio.

1. La información suministrada en la inducción fue completa y útil  
☐ SI  
☐ NO
2. La bienvenida que recibió en la empresa le generó motivación  
☐ SI  
☐ NO
3. Los temas planteados en la inducción fueron de su interés  
☐ SI  
☐ NO
4. Fue clara la información que se le brindó respecto a su cargo  
☐ SI  
☐ NO
5. La indicación de donde usted desarrolla sus funciones fue la adecuada  
☐ SI  
☐ NO
6. La descripción de cómo desarrollar sus funciones fue apropiada  
☐ SI  
☐ NO
7. Considera que la información que le suministraron respecto al puesto es de utilidad para el desarrollo de sus funciones  
☐ SI  
☐ NO
8. Fue indicada la presentación de las instalaciones del hotel  
☐ SI  
☐ NO
9. La bienvenida que le dieron sus compañeros de trabajo fue agradable  
☐ SI  
☐ NO
10. Considera que fue completa la información que le brindaron de su cargo  
☐ SI  
☐ NO