



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DEL TALENTO EN  
MELIÀ HOTELS INTERNATIONAL REPUBLICA  
DOMINICANA**

**PRESENTADA POR  
CAROL MILAGROS PIMINCHUMO ROJAS**

**ASESORA  
SELENA SARELA VIZCARRA TASSO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y  
HOTELERÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2023**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**

**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DEL TALENTO EN MELIÁ  
HOTELS INTERNATIONAL REPUBLICA DOMINICANA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR:  
EL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**CAROL MILAGROS PIMINCHUMO ROJAS**

**ASESORA:**

**MG. SELENA SARELA VIZCARRA TASSO**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mi familia y a mis compañeros, especialmente a mis padres que siempre estuvieron ahí para ofrecerme aliento, apoyo y cariño durante mi tiempo en la universidad y a lo largo toda mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento a la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, por darme los pilares necesarios para mi desarrollo profesional y a todas las personas que participaron en este proceso.

Por igual manera a la cadena Meliá *Hotels Intencional* – República Dominicana, empresa donde laboro actualmente, por confiar en mí para ser parte de esta gran familia y darme la oportunidad de seguir desarrollándome en ella.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	8
REPORTE DE SIMILITUD.....	10
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO .....	11
1.1 La Hotelería.....	11
1.2 Clasificación de los hoteles .....	11
1.3 Gestión administrativa de un establecimiento de hospedaje .....	13
1.3.1 Dirección general.....	13
1.3.2 Departamento de contraloría.....	14
1.3.3 Control, supervisión y áreas operativas del establecimiento .....	14
1.4 Recursos humanos.....	18
1.4.1 Planificación de los recursos humanos .....	19
1.4.2 Reclutamiento y selección de personal .....	19
1.4.3 Inducción .....	21
1.4.4 Evaluación de desempeño .....	22
1.4.5 Control de asistencia del personal .....	22

1.4.6	Salarios y beneficios .....	23
1.4.7	Gestión del talento humano.....	24
<b>CAPÍTULO II DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL .....</b>		<b>25</b>
2.1	Reseña histórica .....	25
2.1.1	Responsabilidad Social & Empresarial Meliã .....	26
2.1.2	Marcas Meliã <i>Hotels International</i> .....	27
2.2	Descripción de la empresa.....	28
2.2.1	Misión Meliã <i>Hotels International</i> .....	29
2.2.2	Visión Meliã <i>Hotels International</i> .....	29
2.2.3	Valores de la empresa.....	29
2.3	Premios y reconocimientos Meliã <i>Hotels International</i> .....	30
2.4	Organigrama y funciones .....	30
2.5	Experiencia Profesional en Meliã Hotels Internacional – <i>Punta Cana</i> .....	31
2.5.1	Descripción del área de recursos humanos .....	32
2.5.1.1	Funciones generales de recursos humanos .....	33
2.5.2	Cronología experiencia profesional .....	35
2.5.2.1	Auxiliar Administrativa de recursos humanos Hoteles Meliã Caribe Beach & Punta Cana Beach.....	35
2.5.2.2	Encargada de Nomina Meliã Caribe Beach & Meliã Punta Cana Beach .	37
2.5.2.3	Especialista en Nóminas Meliã <i>Hotels International</i> .....	39
2.6	Logros profesionales.....	42

<b>CAPÍTULO III DISCUSIÓN</b> .....	44
<b>CONCLUSIONES</b> .....	46
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	50
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	51
<b>ANEXOS</b> .....	54



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Meliã Hotels Internacional .....	30
Figura 2 Línea Profesional.....	31
Figura 3 Organigrama RR. HH Meliã Hotels International.....	31
Figura 4 Organigrama Administración de personal Meliã <i>Hotels International</i> .....	38

## INTRODUCCIÓN

La hotelería y el turismo se constituyen una fuente generadora para cualquier país en el cual se desarrolle, dicho sector ha experimentado recientemente uno de los crecimientos más rápidos, generando esta manera una mejor economía. Los hoteles están estrechamente relacionados con la cultura, comercio, deporte, entre otros factores del lugar donde se encuentra ubicado, si se tiene una buena gestión del mismo recae en la satisfacción del cliente externo e interno.

Actualmente, la industria está surcando momentos difíciles por la pandemia COVID-19, lo que ha impulsado a las compañías a plantearse distintos escenarios sin precedentes, tomar medidas conforme va evolucionando y recuperando la economía en todo el mundo, especialmente en los destinos con más dependencia al turismo.

En marzo del 2016, tuve la oportunidad de ingresar a laborar en el área de Recursos Humanos del Hotel Meliã Caribe Beach & Meliã Punta Cana Beach de la cadena Meliã *Hotels International* en República Dominicana.

La cadena Meliã, está entre los veinte mayores grupos hoteleros del mundo, tiene más de 60 años en la industria hotelera con más de 380 hoteles en diferentes países. Cuenta con un sólido posicionamiento en el mercado con siete diferentes marcas enfocadas a diferentes tipos de clientes cada una.

Estos 5 años de experiencia profesional en la hotelería logré especializarme, hacer línea de carrera el área de recursos humanos, destacando acciones como organizar, dirigir y controlar procesos de dotación de personal, manejo de planillas, capacitaciones, pagos a colaboradores y participar activamente en los diferentes

procesos de cambios que han surgido en el hotel, promoviendo de esta manera el alcance de los objetivos organizacionales y personales de cada colaborador.

Esta experiencia me permitió desarrollarme no solo como profesional sino como persona, reafirmando de esta manera mi vocación de servicio y compromiso.

## REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Reporte\_Trabajo-de-suficiencia-profesional - Carol Piminchumo**

AUTOR

**CAROL MILAGROS PIMINCHUMO ROJAS**

RECUESTO DE PALABRAS

**9555 Words**

RECUESTO DE CARACTERES

**53953 Characters**

RECUESTO DE PÁGINAS

**58 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 27, 2023 7:29 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 27, 2023 7:30 PM GMT-5**

### ● 12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 8% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Vizcarra Tasso, Selena Sarela

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 La Hotelería

Desde el punto de vista de Barragán (2010) la hotelería ocupa uno de los lugares más importantes entre los servicios turísticos que todo país debe ofrecer a sus visitantes, mientras más establecimientos de hospedaje más afluencia de divisas, lo cual beneficia la economía.

En relación con lo estipulado se puede afirmar que la hotelería genera grandes beneficios económicos, sociales y culturales para el país donde se desarrolla, ejemplo:

- a) Económicos: Generación de ingresos, desarrollo regional, inversión de capitales, entre otros.
- b) Sociales: Mejor nivel de vida, empleo, capacitación, educación, entre otros.
- c) Cultura: Genera una buena imagen al país, preservación y revalorización histórica, promoción turística, intercambio cultural, entre otros.

### 1.2 Clasificación de los hoteles

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020) clasifica los hoteles en cinco categorías las cuales son identificadas por estrellas y dependiendo del número de estas el establecimiento debe cumplir con características específicas; en República Dominicana se utiliza la misma metodología de clasificación de hoteles, que en Perú y está regulada por el reglamento normativo.

Del funcionamiento de los establecimientos hoteleros, definiéndolos de la siguiente manera:

- a) Hoteles de una estrella: son hoteles pequeños que proveen básicamente solo alojamiento para pasar la noche, son económicos y brindan los servicios básicos.
- b) Hoteles de dos estrellas: son hoteles de tamaño medio a menudo tienen un restaurante donde brindan servicio de café y desayuno continental, generalmente ubicados en la zona céntrica de la ciudad y cuentan con servicio de teléfono y televisión en las habitaciones.
- c) Hoteles de tres estrellas: son hoteles que ofrecen más comodidades, cuenta con infraestructura sin lujos, en algunas ocasiones cuentan con piscina, sala de juntas o conferencias, más de un restaurante con variedad de platillos y sus habitaciones poseen mobiliario completo armario, sillas, mesas, teléfonos, mini nevera, etc. Se encuentran bien ubicados, muchos en lugares céntricos cerca de las atracciones turísticas.
- d) Hoteles de cuatro estrellas: son hoteles grandes que cuentan con servicio excelente y buena infraestructura, ofrecen más de un restaurante tanto *buffet* como a la carta, piscinas con recreación dirigida, bar con bebidas nacionales e internacionales, gimnasio, centros de conferencias, servicios a la habitación, entre otros.
- e) Hoteles de cinco estrellas: son hoteles que ofrecen a los huéspedes los más altos niveles de comodidad y calidad, habitaciones majestuosas, exquisitos menús preparados por chef especializados en diferentes restaurantes tanto a la carta como tipo *buffet*; diferentes bares con

bebidas tanto nacionales como internacionales, salas de estar, sala de juntas y centros de conferencias; canchas de tenis; acceso al campo de golf, *spa*, gimnasios, piscinas, entre otros.

Las habitaciones son amplias con mobiliario de primera calidad, en ocasiones temáticas con decoración y muebles finos, *amenities* y productos de baño de diseñador.

### **1.3 Gestión administrativa de un establecimiento de hospedaje**

La gestión administrativa es el conjunto de actividades de una organización que coordina recursos, esfuerzos y tareas para anteponerse a problemas; partiendo de este conocimiento podemos aproximar que el departamento de recursos humanos es el nexo entre los valores de la empresa y sus colaboradores para la consecución y logro de objetivos planteados.

Feijoó (2014) argumenta que los primeros pasos para una buena gestión estratégica de un establecimiento es saber en qué negocio estamos y cuáles son nuestros competidores, de esta manera permite tener definido a que segmento se va a brindar el servicio y saber qué estrategia tomar.

#### **1.3.1 Dirección general**

Lucas (2020) sostiene que la empresa hotelera tiene que ajustar sus estrategias competitivas basándose en las oportunidades del mercado y a su vez asignar los recursos necesarios para que generen niveles elevados de ganancias.

Bajo el mismo contexto, la función del área de dirección es sumamente importante en un establecimiento de hospedaje, ya que se encarga de definir los

objetivos generales, diseñar los planes a largo plazo, supervisar los factores operativos de la empresa y velar por el correcto funcionamiento del hotel.

### **1.3.2 Departamento de contraloría**

Según Vargas (2020) se debe de tener una contabilidad clara y precisa desde los inicios de la creación de una empresa, para que de esta manera facilite el detectar si la misma está funcionando correctamente o de si es necesario ejecutar algún plan de acción.

Empleando las palabras del autor, el departamento se encarga de supervisar que se cumplan los sistemas de control administrativo del hotel, así como los sistemas contables, tomando como referencia los manuales y políticas de control interno con base en la contabilidad, con la finalidad de otorgar información clara y confiable a la gerencia general y a los departamentos que lo requieran.

### **1.3.3 Control, supervisión y áreas operativas del establecimiento**

Torres (2015), menciona que para cualquier organización es necesario plantear un sistema de control de gestión para la mejora continua de todos los procesos dentro de una empresa.

De la misma forma, Barragán (2010) enfatiza la importancia y necesidad en la hotelería de crear departamentos que sean útiles y prácticos, que realicen un mayor rendimiento, abreviando trámites, funciones y desarrollando una excelencia que se exprese en el logro de objetivos propuestos.

Teniendo en cuenta lo establecido por los autores, se puede confirmar la importancia de cada departamento en la operatividad y el control, buscan unificar a



las personas como un equipo, mejorando de esta manera la comunicación, entendimiento y motivación.

En un hotel los departamentos no pueden actuar solos, todos trabajan en conjunto y apoyándose entre sí, estos departamentos son:

#### **a) División cuartos**

Barragán (2010) declara que es el departamento encargado de las habitaciones del hotel, su correcto funcionamiento está sujeto a las áreas que lo componen y tiene una participación; los departamentos que lo conforman son reservaciones, recepción, teléfonos y ama de llaves.

Mientras que Garrido (2019), lo define como uno de los más importantes del hotel, ya que se encarga de la mayor parte del desarrollo operativo, englobando varias áreas, representando el producto de mayor ingreso para el establecimiento de hospedaje.

Como señalan los autores, el departamento de división cuartos integra varias áreas que están presentes activamente en toda la estadía del huésped, jugando un rol primordial para la satisfacción del cliente, es por ello que requiere comunicación y coordinación asertiva para brindar la calidad deseada en el servicio y cumplir con las expectativas planteadas.

#### **b) Alimentos y bebidas**

Feijo y Degrossi (2018) indican que es posible definir la gestión del departamento, como la administración minuciosa de los costos asociados al proceso productivo para lograr la estabilidad económica, humana y del mercado.

Mientras que Aguiar (2015) destaca que la hotelería moderna no podría concebir una habitación sin los servicios de un restaurante y bar; por ello la presencia del departamento a y b es de gran relevancia dentro de la estructura organizacional.

Artacho (2018) ratifica que el departamento de servicios de alimentos y bebidas es uno de los más importantes de los que componen un hotel, al ser una de las principales fuentes de ingreso, los principales objetivos de dicho departamento es brindar un servicio de calidad a los comensales, control adecuado de los productos, entre otros.

Dicho departamento se encarga de organizar, planificar, controlar y supervisar las actividades que se desarrollan en su área, asegurándose el fiel cumplimiento de los estándares establecidos por el hotel, así como el cumplimiento de los objetivos planteados tanto en ingresos, calidad, servicios y satisfacción de los huéspedes.

### **c) Mantenimiento**

Boero (2020) comenta que el correcto funcionamiento de los recursos, ya sea equipos, maquinarias e instalaciones, se convierten en la base de la calidad y eficiencia, cada empresa necesita un servicio de mantenimiento adecuado a su proceso productivo y a su vez que todos los integrantes del departamento asuman la responsabilidad de manera global desde la dirección hasta sus operadores.

Barrallo y Martínez (2019) destacan en informar que este departamento juega un papel muy importante en el hotel, ya que no solo se encarga del buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos e instalaciones, sino que a su vez también aporta en brindar un mejor servicio a los huéspedes; en muchos hoteles tiene un personal específico que se encarga en asistir ante solicitudes de reparación de los clientes, enfocándose de esta manera en que las quejas sean mínimas o nulas.

Bajo este esquema, la constante revisión y control son sumamente importantes para garantizar la vida útil de los equipos e instalaciones, reducen los costos en reparación y minimizar el mantenimiento correctivo y de esta manera ofrecer a los huéspedes las condiciones de comodidad y seguridad necesarias para disfrutar su estadía.

#### **d) Seguridad**

Instituto Internacional de Inteligencia Corporativa. (IIIC, 2012) señala que este departamento es sumamente importante, puesto que cuando un huésped elige un hotel para vacacionar toma en consideración diferentes aspectos, entre ellos la seguridad, ya que va a ser como una segunda casa para su familiar, por tal motivo buscara un lugar de prestigio.

Desde esta perspectiva, la seguridad en un establecimiento de hospedaje es de suma importancia debido a que brinda tranquilidad al ofrecer un servicio, no solo a los clientes externos sino también a los internos y crea a su vez fidelidad.

Una vez descritas las áreas que conforman un establecimiento de hospedaje partiendo desde la gestión, control y operatividad es importa mencionar que el área de recursos humanos juega un rol de vital importancia conjuntamente con todos los departamentos, ya que planea la cantidad de colaboradores que requieren en concordancia con la ocupación del hotel y las necesidades del mismo, a su vez de solicitar las evaluaciones de desempeño periódicamente para medir el talento y el rendimiento de los colaboradores, se encarga que los departamentos cuenten con el personal idóneo de acuerdo a las descripciones de puesto, altamente capacitado y motivado para desempeñar sus funciones a cabalidad.

## **1.4 Recursos humanos**

De acuerdo con Báez (2015) plantea que el capital humano es el activo más importante que tiene el hotel para el cumplimiento de los objetivos, atrayendo los mejores talentos y ofreciendo un ambiente de trabajo óptimo donde se pueda brindar diferentes oportunidades y herramientas de desarrollo, logrando así generar un servicio de calidad.

Flores (2014) expone que uno de los principales objetivos que tiene el departamento es hacer sentir a los colaboradores que sus necesidades económicas y profesionales están siendo cumplidas, para conseguir dicha tarea no solo se tiene que pensar en los objetivos organizacionales sino también en los objetivos personales de cada colaborador.

El departamento de recursos humanos en un hotel busca optimizar la organización previniendo futuras necesidades, determinando el número de colaboradores necesarios en cada departamento en concordancia con la ocupación del hotel, calidad, aptitudes y actitudes requeridas para el puesto que va a desempeñar.

Contribuye creando un buen clima laboral para que los colaboradores puedan desempeñarse sus funciones de manera eficaz, eficiente y brindar un servicio de calidad. Es el departamento que se encarga de mantener el hotel con el personal indicado en el momento requerido y brindando el mejor servicio posible.

### **1.4.1 Planificación de los recursos humanos**

Según Gonzalez y Olivares (2015) la planeación es un método organizacional que ayuda a prever cuando exista escasez de fuerza laboral o demanda de colaboradores, para recursos humanos es sumamente importante, ya que traza su plan de acción dependiendo a las solicitudes, ya sea reclutando mayor personal, capacitando al personal existente o generando propuestas de reducción de plantilla, entre otros; la finalidad de la planeación es utilizar los recursos de manera más eficiente para lograr los objetivos de la organización y los colaboradores, anteponerse a los periodos de escasez y exceso de mano de obra según ocupación.

Teniendo en cuenta lo estipulado por el autor, la planeación es el proceso de anticipar los movimientos de personal, ya sea dentro de la organización o afuera, con el objetivo de utilizar los recursos de manera más eficiente y prever las necesidades en una organización.

Al tener especificado el número y tipo de colaborador que requiera la organización, el departamento de personal puede planificar su reclutamiento, selección o capacitación dependiendo de las vacantes requeridas.

### **1.4.2 Reclutamiento y selección de personal**

Báez (2015) sostiene que para la selección de personal el primer paso es el reclutamiento, este se basa en el esfuerzo que hacen las diferentes empresas para dar a conocer las vacantes que tienen disponibles y que dicha información llegue a la mayor cantidad de usuarios, una vez cumplido el proceso antes mencionado viene la selección del personal, este proceso se enfoca en determinar la lista de aspirantes y elegir al indicado para llenar la plaza vacante.

Triginé y Gan (2012) indican, que toda empresa en su gran mayoría es dinámica, no solo en su producción, sino también en su planilla, su incremento o disminución depende de diferentes causas tanto internas como externas. El primer paso para iniciar una selección de personal eficaz es analizar y describir el puesto de trabajo que se desea cubrir y Louffat, (2018) enfatiza en que el proceso de selección es uno de los más importantes, ya que provee a la empresa del personal idóneo para cubrir la plaza solicitada, que responda perfectamente no solo en competencias sino también en valores.

Como podemos apreciar por los autores, la influencia y desarrollo de cualquier organización dependerá en gran medida del personal existente y de su adecuada gestión, por lo tanto, la buena selección del personal es fundamental para el cumplimiento de los objetivos de una organización.

Para una buena selección del personal es de vital importancia tener no solo la descripción de puesto, sino también evaluar las habilidades blandas y habilidades duras de los candidatos

#### **a) Habilidades blandas**

Huacón (2021) las define como habilidades sociales que una persona puede aprender y que mantienen relaciones interpersonales y de comunicación; son intangibles, más difíciles de evaluar, dan una ventaja competitiva y distinguen a una persona de la competencia.

Como describe el autor se puede constatar que las habilidades blandas son aquellas que permiten que una persona pueda relacionarse con su entorno de manera correcta, por tal motivo en muchas ocasiones son denominadas habilidades sociales, ya que las mismas incluyen desde la comunicación hasta la capacidad del diálogo.

## **b) Habilidades Duras**

Huacón (2021) las detalla como habilidades de enseñanza o conjunto de habilidades que son fáciles de medir, son capacidades técnicas que se ajustan al trabajo y pueden ser adquiridas.

Reafirmando la idea del autor las habilidades duras son aquellas competencias estrechamente vinculadas con las tareas a realizar por el colaborador, son conocimientos adquiridos mediante la experiencia o a través de alguna institución académica adquirida a lo largo de su proceso formativo y que permite desempeñar al profesional sus labores.

### **1.4.3 Inducción**

El proceso de inducción es la etapa final del ciclo de un nuevo colaborador en una empresa, para desarrollarla de mejor manera es necesario saber qué es y su importancia.

Barriga (2004) define a la inducción como “el proceso con el que se incorpora al nuevo trabajador a su puesto.”

Mientras que para Bermúdez (2011) la inducción se enfoca en cuidar la motivación y bienestar de los colaboradores de la empresa para lograr un alto rendimiento, permanencia y fidelidad; como se puede apreciar, es un proceso fundamental para adaptar y ajustar al nuevo empleado a la organización, minimizando temores y ansiedades.

Bajo las perspectivas anteriores, en el proceso de inducción el personal nuevo obtiene información general y específica de la empresa donde trabaja y del puesto que va a desempeñar, mejorando de esta manera el rendimiento, disminuyendo

dudas, facilitando el aprendizaje de sus funciones y reduciendo o evitando error, ya que se proporciona toda la información necesaria.

#### **1.4.4 Evaluación de desempeño**

Chiavenato (2011) informa que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña un colaborador en un puesto y su potencial de desarrollo, esta puede llamarse de diferentes maneras dependiendo del lugar, como evaluación de méritos, evaluación de los empleados, entre otros.

Como expresa el autor, las evaluaciones de desempeño suelen realizarse periódicamente en las empresas que tiene sistemas de mejora continua, suelen ser de jefes o responsables a subordinados o miembros del equipo a su cargo, esta tiene como finalidad medir el talento y el rendimiento de la plantilla.

La evaluación de desempeño antes era utilizada para comprobar el grado de cumplimiento de las expectativas y objetivos propuesto individualmente, pero en la actualidad se ha ampliado su campo de acción y se han añadido aspectos como responsabilidad, habilidades, relaciones con los compañeros, aptitudes y cualquier variante que tenga relación con el desempeño

#### **1.4.5 Control de asistencia del personal**

Para optimizar los procesos internos de una empresa es valioso conocer el tiempo que lleva realizar cada tarea y asegurarse que se cumplan en tiempo y forma.

Báez (2015) considera que la supervisión y el control de presencia tienen que llevar cada área del hotel en conjunto con recursos humanos, informado las faltas, descansos, permisos, incapacidades, entro otros.



Bajo este esquema se puede notar que el control de presencia busca siempre el monitoreo de horas trabajadas, constatar la hora de entrada y salida del personal, lidiar con el absentismo laboral de la plantilla en general y de cada colaborador en particular para una gestión óptima del personal.

#### **1.4.6 Salarios y beneficios**

Díaz (2010) fundamenta que los salarios son muy importantes en diferentes ámbitos para los colaboradores, en muchas ocasiones representan su nivel de vida, status en una comunidad y a su vez son las reservas financieras que tiene para sí mismo y para su hogar; para la compañía, los salarios repercuten en el costo de producción de una organización, ya que si aumentan los salarios de alguna manera afecta al consumidor; para la comunidad, puesto que al tener salarios más elevados indica mayor poder adquisitivo lo que beneficia a la comunidad promoviendo su expansión y servicios.

La determinación de salarios y beneficios implica el desarrollo de estructuras salariales y de beneficios para atraer, contratar y retener empleados. El tipo y el monto de la compensación proporcionada por la organización son importantes para evaluar la calidad del trabajo. Numerosos estudios han demostrado que las recompensas afectan las decisiones laborales de las personas, el absentismo, cuanto producir, cuando y si dejar la organización.

#### **1.4.7 Gestión del talento humano**

La empresa depende en su gran mayoría del talento humano para su funcionamiento y sumado con la buena gestión de estos brinda competitividad en el mercado y genera un producto diferencial. Una buena gestión se encarga de detectar esas habilidades, competencias y talentos que poseen las personas para brindarlas a la empresa en complemento con la correcta formación del personal para poder potencializarlo y promover el desarrollo.

Como señalan Reyes y Bouzas (2019) la administración de recursos humanos tiene sus inicios en administrar con personas, las cuales participan activa y proactivamente con una serie de habilidades físicas, motoras, artesanales o manuales, así como también de inteligencia, imaginación y habilidades intelectuales. Las personas no son recursos que una empresa puede utilizar y consumir, todo lo contrario, ya que estas constituyen un factor de competitividad.

## CAPÍTULO II

### DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### 2.1 Reseña histórica

Meliã *Hotels International*, (s.f.) informa que la empresa comenzó a trabajar en el campo en el año 1956, lo que le otorga más de 60 años de experiencia en la industria hotelera, dicha empresa inició sus operaciones con la ilusión ambiciosa de convertir el amor por el ocio en una empresa de éxito mundial iniciando como una pequeña empresa familiar en una isla del Mediterráneo.

A los 21 años, su fundador, Gabriel Scarrer, tomó la decisión de poner en marcha su primer hotel en Palma de Mallorca, después de la apertura de este hotel llegaron otros, llevándolos a estar posicionado en los mejores lugares de vacaciones de España en los años setenta, convirtiéndose en líder del segmento *Resorts*, así fue como en el año 1984 la compañía inicio su expansión a las principales ciudades españolas, poco después adquirió la cadena hotelera Meliã que se convirtió en su marca insignia consolidando la fortaleza y liderazgo del grupo en los rubros turístico, urbano, playa o ciudad, relax o reuniones, vacaciones o trabajo, comenzaron su expansión internacional a mediados de los años 80, llevando sus valores distintivos y su carácter mediterráneo a las principales ciudades del mundo.

De esta manera nace su segmento *Primum* en 1995 la marca *Paradisus*, el nuevo milenio trajo nuevas oportunidades que les ayudaron a crear su cartera actual de marcas, hoy su negocio está presente en más de 40 países y en cuatro continentes, impulsados por la misma ilusión y pasión que definió su origen, de esta forma, siguen

creciendo, acercándose cada vez más a su destino y consolidándose como un referente de éxito en todo el mundo.

### **2.1.1 Responsabilidad Social & Empresarial Meliã**

Meliã *Hotels International*, (s.f.) La responsabilidad social & empresarial se enfoca en tres conceptos claves: cuidado medioambiental, condiciones laborales de sus trabajadores y apoyo a las causas humanitarias, este es el eje vertebral de la empresa Meliã *Hotels International* potenciando su modelo responsable, sostenible y con capacidad de aumentar el impacto positivo de nuestra actividad en el entorno, tiene un fuerte compromiso con la sostenibilidad, ya que es un elemento clave en el desarrollo de su actividad hotelera.

Objetivos de Desarrollo Sostenible en Meliã:

- a) Ética Empresarial: Transparencia, derechos humanos, negocios éticos.
- b) Sociedad: Protección de la infancia, compartiendo conocimiento, talento y empleabilidad, acción social y filantrópica.
- c) Medioambiente: Cambio climático, innovación y medición e impacto.
- d) Reputación: Liderazgo, marcas sostenibles, cadena de valor responsable.

Algunas acciones que la empresa realiza enfocadas a la sostenibilidad:

- a) Control y monitoreo de aguas en toda la propiedad por laboratorios especializados, estas provienen de nuestra fuente de agua subterránea.
- b) Cuidado de la zona costera, se realizan limpiezas periódicamente para evitar la contaminación.
- c) Protección y prevención de la flora y fauna: Contamos con personal dedicado y especializado a la jardinería, además de programas de educación ambiental para colaboradores y clientes.

- d) Efectos socioculturales y socioeconómicos: elección de mano de obra y productos locales, promoción de la cultura dominicana a los clientes externos e internos, apoyo económico y social a la comunidad, padrinos de la escuela Los Manantiales, otorgar donaciones a instituciones sin fines de lucro, además de la alianza que tenemos con UNICEF.

### **2.1.2 Marcas Meliã *Hotels International***

- a) Gran Meliã *Hotels & Resorts*: Son hoteles de lujo tradicional español estilo vanguardistas de primera clase, enfocados a los viajeros más exigentes.
- b) *Me by Meliã*: Son hoteles con diseños modernos, cada uno tiene su propia personalidad, estos se encuentran en las principales capitales de la cultura.
- c) *Paradisus by Meliã*: Marca de *resorts* de lujo todo incluido, a primera línea al mar, estos se encuentran en lugares paradisíacos en armonía con la naturaleza.
- d) *Meliã Hotels & Resorts*: Esta marca representa la pasión de Meliã en todo el mundo, ofrecen al viajero diferentes tipos de entretenimiento, lo que garantiza un viaje exitoso ya sea de placer o negocio.
- e) *Innside by Meliã*: Caracterizado por su diseño y origen alemán, con arquitectura única, se mezcla perfectamente con la tecnología inteligente para satisfacer a los huéspedes más exigentes, brindando un servicio informal y eficiente.
- f) *Tryp by Wyndham*: Enfocado para un público trotamundos, que le gusta salir a conocer las ciudades más representativas.
- g) *Sol by Meliã*: Hoteles y *resorts* al pie de la playa, ofreciendo variedad de opciones dependiendo el gusto del consumidor, moldeando sus vacaciones perfectas.
- h) *Circle by Meliã*: ofrecen una nueva manera de planear las vacaciones otorgando membrecías exclusivas para vivir unas vacaciones infinitas.

## 2.2 Descripción de la empresa

La cadena *Meliã Hotels International* a mediados de los años 80 inicio su expansión internación trasladándose a los principales destinos del mundo, en 1990 inicio su expansión a Latinoamérica y Caribe con los hoteles *Meliã* y posteriormente con el nacimiento su marca *premium* *Paradisus*, siendo parte de una marca de calidez y pasión española, estableciéndose como únicos y diferentes en su clase, los hoteles están ubicados en la zona turística de Bávaro donde se encuentran increíbles playas de arena blanca y aguas cristalinas.

El hotel abre sus puertas en el año 1998, como *Meliã Tropical* aplicado al servicio *All Inclusive*, al año siguiente en 1999 *Meliã Caribe*, generando así su nombre *Meliã Caribe Tropical*; en su apertura el hotel contaba con 1216 habitaciones; años después se añaden 20 habitaciones más, para contar con 1236; en el 2005 se introdujo el exclusivo servicio *Royal Service* siendo la máxima expresión de servicio al estilo europeo contemporáneo con 168 habitaciones, cambiando años después por el concepto de *The Level* con un nuevo inventario de 413 habitaciones.

Las compañías responsables de su construcción fueron GMI S.A. y OBINSA, el arquitecto encargado de dicha obra es Álvaro Sans Cañada, bajo la supervisión del ingeniero William Bernal Wall.

A finales de diciembre 2018, *Meliã Caribe Tropical* hace una fusión interesante, adquiriendo un nuevo producto llamado *The Level Adults Only*, generando así su nuevo nombre y el actual a la fecha *Meliã Caribe Beach & Punta Cana Beach*, un hotel dos en uno, ambos cuentan con un estilo colonial, combinación moderna y minimalista; cuenta con habitaciones de diferentes dimensiones y categorías, desde *Suites* hasta las *Roulette Room*, habitaciones exclusivas para adultos amantes a la

sostenibilidad, cada una según las exigencias de cada huésped teniendo así una influencia de entorno natural, usando materiales de la naturaleza para hacer que ambos hoteles dentro de una misma zona territorial se conviertan en un paraíso terrenal.

### **2.2.1 Misión Meliã *Hotels International***

Ofrecer experiencias y servicios globales de alojamiento con criterios de excelencia, responsabilidad y sostenibilidad, como empresa familiar, contribuir a conseguir un mundo mejor.

### **2.2.2 Visión Meliã *Hotels International***

Nuestra aspiración es posicionarnos entre los primeros grupos hoteleros del mundo en el segmento medio y alto, urbano y vacacional, afianzar nuestro liderazgo en este último y ser reconocidos como referente mundial en excelencia, responsabilidad y sostenibilidad.

### **2.2.3 Valores de la empresa**

- a) La proximidad, vivida a través de un comportamiento cálido
- b) Excelencia y coherencia, con la que nos aseguramos de estar a la altura de nuestro comportamiento profesional.
- c) Vocación de servicio, que nace de nuestra esencia hospitalaria.
- d) Innovación, que guía el comportamiento y el trabajo creativo.

### **2.3 Premios y reconocimientos Meliá *Hotels International***

La cadena Meliá *Hotels International* busca ser reconocida como referente mundial de excelencia, responsabilidad y sostenibilidad con el objetivo de posicionarse entre los primeros grupos hoteleros del mundo, como podemos apreciar la cadena está en constante expansión e innovación en los mercados claves alrededor del mundo actualmente gestiona más de 380 hoteles en más de cuarenta países y cuatro continentes.

#### **Premios y Reconocimientos:**

- a) Galardón Bandera Azul, garantizando a nuestros visitantes calidad de playa e instalaciones incluyentes.
- b) Top 10 Marcas Hoteleras Más Fuertes del Mundo (2019) por *Brand Finance*
- c) Top 10 Marcas Españolas Más Fuertes (2019) por *Brand Finance*
- d) Líder Top de la Empresa Familiar (2018) por Premios Campden Wealth de la Empresa Familiar Europea
- e) 1º Compañía en el *ranking* Hosteltur de Cadenas Hoteleras (2018) por Hosteltur
- f) Cadena con Mejor Relación Calidad- Precio (2018) por Premios *Travel Ranking*.

### **2.4 Organigrama y funciones**

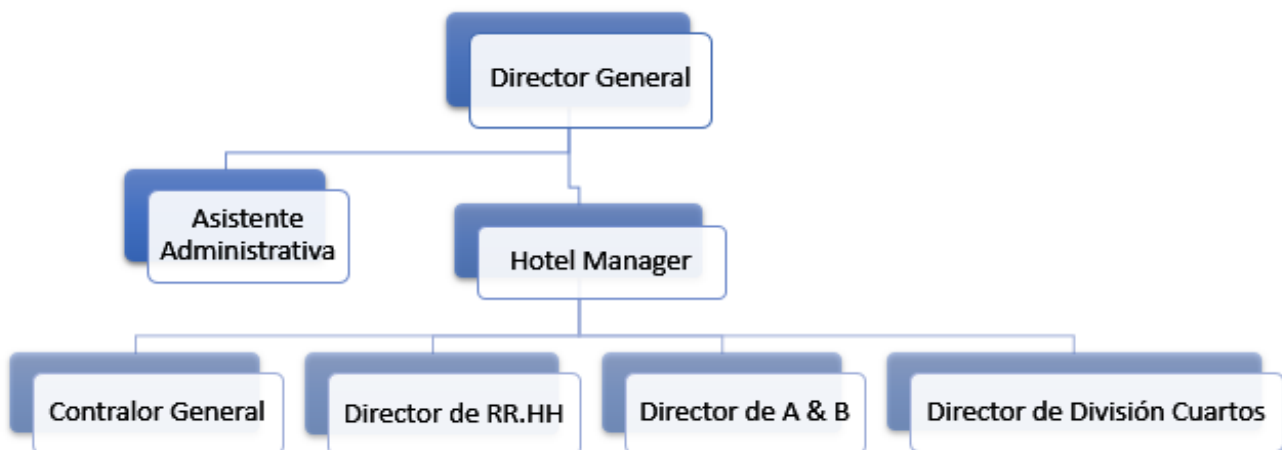
Báez (2015) argumenta que no existe un organigrama que especifique la disposición de los departamentos y que aplique para todos los hoteles, ya que esto depende del tipo de hotel en concordancia con su capacidad, categoría, características y tipo de servicio.



Bajo este ángulo se puede deducir la importancia de los organigramas en un hotel, ya que expresa la estructura organizativa para llevar a cabo los procesos, visión, misión y valores, independientemente si es pequeño, mediano o grande.

**Figura 1**

Organigrama Meliã *Hotel International*



Nota: Elaboración propia.

## **2.5 Experiencia Profesional en Meliã Hotels Internacional – Punta Cana**

En la cadena Meliã *Hotels International*, Punta Cana llevo 6 años desempeñándome como profesional en Hotelería. Durante este periodo ocupé diversos cargos y me desarrollé en distintas actividades dentro del área de recursos humanos, considerada como una de las más cruciales para el logro de los objetivos de la organización.

**Figura 2**

**Línea Profesional**



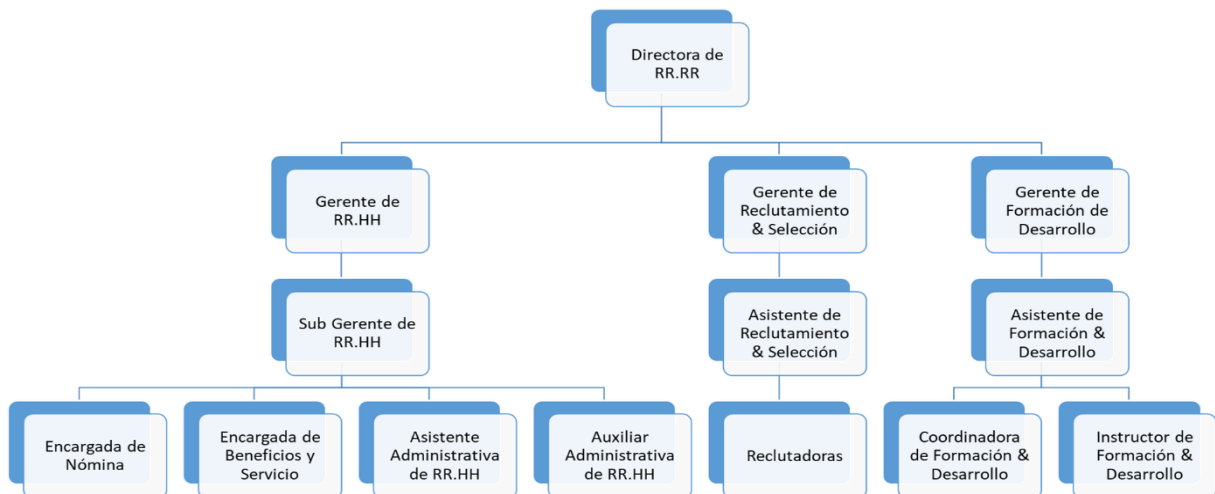
Nota: Elaboración propia.

**2.5.1 Descripción del área de recursos humanos**

Recursos Humanos se divide en tres áreas muy importantes: Reclutamiento & Selección, Recursos humanos y Formación & Desarrollo.

**Figura 3**

**Organigrama RR.HH Meliã *Hotels International***



Nota: Elaboración propia.

### 2.5.1.1 Funciones generales de recursos humanos

Flores (2014) declara que es el departamento responsable de contribuir, promover y combinar los componentes esenciales para producir un lugar de trabajo armonioso que se distinga por empleados contentos y altamente calificados que lleven a cabo sus tareas con eficacia y eficiencia.

Teniendo en cuenta lo especificado por el autor, las funciones generales del departamento en la cadena Meliã son las siguientes:

- a) Mantener relaciones internas con todo el personal del hotel, con el objeto de asesorarlos y resolver los problemas que se presenten concernientes al área de recursos humanos.
- b) Seguimiento continuo a las requisiciones de personal revisando y completando los campos requeridos, para obtener el personal idóneo para el puesto hasta que la vacante sea completada.
- c) Dar asistencia al personal de nuevo ingreso para que sean completados todos los documentos requeridos como seguro de vida, seguro de salud, declaración de familiares, políticas de alojamiento (cuando aplique), carta de no alojamiento (cuando aplique), registro de número de seguridad social, formulario de entrega y devolución de equipos de trabajo es firmado por el colaborador (Ejemplos: *laptops*, flotas, uniformes, llave *master*, etc.)
- d) Vigilar que los planes de seguros médicos y seguros de vida del personal y sus dependientes se encuentren siempre vigentes para que cada persona goce de la protección otorgada por la empresa.
- e) Manejar la comunicación con el misterio de trabajo en cuanto a reportes diarios, mensuales y anuales como ausencias, amonestaciones, abandonos, renunciaciones,

DGT3: Formulario que el empleador debe presentar para registrar su empresa en el Ministerio de trabajo y reportar a sus trabajadores contratados por tiempo indefinido, DGT4: Formulario que el empleador debe presentar para registrar los cambios del personal registrado en la planilla de personal fijo mensualmente.

- f) Asegurarse de que todo el personal del hotel cumpla con el reglamento interno de trabajo, así como con las normas de apariencia, uniformidad, prácticas higiénicas, seguridad y prevención de accidentes.
- g) Supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el pacto colectivo de colaboradores, en el reglamento interior de trabajo y en las leyes de trabajo, con el objeto de garantizar relaciones laborales armoniosas en la empresa.
- h) Dar seguimiento a los procesos de maternidad, lactancia, subsidios por enfermedad común y control de licencias médicas de los colaboradores.
- i) Elaboración y otorgamiento del plan anual de vacaciones de todo el personal de la Empresa, a fin de asegurar el cumplimiento legal y de verificar que efectivamente se disfruten los períodos correspondientes de conformidad con la antigüedad acumulada a cada uno, sin afectar la operación del hotel.
- j) Coordinar con el departamento de contraloría, gerente de recursos humanos y el encargado de nómina, trabaja los asuntos de trascendencia relacionados con la nómina brindando toda la información necesaria para el cálculo correcto del pago al personal.
- k) Elabora por departamentos las estadísticas de personal tales como: número de trabajadores, eventuales y temporales, altas, bajas, rotación, absentismo, incapacidades, permisos, entrevistas de salida, etc. con el propósito de tener información que permita prever situaciones o tomar decisiones encaminadas a maximizar la eficiencia de la operación del hotel.

- l) Dar soporte a cualquier área que requiera nuestros servicios, ya que el Hotel Meliá Caribe Beach & Punta Cana Beach, que opera bajo el sistema todo incluido.
- m) Para llevar a cabo los procesos mencionados, se trabaja en conjunto con todas las áreas del hotel

## **2.5.2 Cronología experiencia profesional**

Trabajar en la cadena Meliá *Hotels Internacional*, Punta Cana, República Dominicana, es una experiencia que genero cambios importantes en mí no solo de manera profesional sino también personal, ya que fue un gran reto salir de la zona de Confort y aventurarme a un país totalmente diferente, conocer nuevas culturas, personas y modelos de negocios.

### **2.5.2.1 Auxiliar Administrativa de recursos humanos Hoteles Meliá Caribe Beach & Punta Cana Beach**

Encargada de asistir y cubrir las áreas de:

- a) Nómina
- b) Apoyar, cubrir y dar asistencia directa al proceso de nómina.
- c) Beneficios y servicios al personal
- d) Apoyar, cubrir y dar asistencia directa en: Registro del personal de nuevo ingreso en la tesorería de la seguridad social, verificar y darle seguimiento continuo al seguro de vida y médico de los colaboradores (inclusión y exclusión), Elaboración de donaciones y vacaciones del personal, brindar información continua de los beneficios que otorga la empresa para los colaboradores.
- e) Viviendas y transporte

- f) Apoyar, cubrir y dar asistencia directa en: Control, seguimiento y pago de transporte de colaboradores; actualización y seguimiento de contratos de apartamentos para los colaboradores de mandos medios y altos; reporte y seguimiento de averías en apartamentos; realización de certificaciones del personal activo e inactivo de la empresa; control y toma de huellas digitales al personal de nuevo ingreso para el proceso de marcaje.
- g) Comunicación al Ministerio de Trabajo y absentismos
- h) Apoyar, cubrir y dar asistencia directa en: Manejo de comunicación al Ministerio de Trabajo; (ausencias, amonestaciones, abandono y renunciaciones), registro y seguimiento de licencias médicas en el sistema, Dar seguimiento a los procesos de maternidad, pago de lactancia, análisis y tarjetas de salud, apoyo en el registro de plantilla DGT3 Y DGT4.
- i) Caso Profesional: Creación del programa de Formación en GT**

Debido a la problemática que se generó por el uso incorrecto y deficiente de la plataforma gestión de tiempo en los diferentes departamentos, recursos humanos ideó un programa de formación enfocado a los gestores de tiempo y jefes departamentales, en el cual se brindó información práctica y teórica del buen manejo del sistema con técnicas en control de personal.

Para el diseño de este programa formativo, participe en acciones concretas como:

- Investigación sobre los horarios más convenientes para la realización del programa formativo.
- Listado de los participantes con el horario al cual asistirán.
- Colaborar con la elaboración del material de trabajo para la presentación y cuadernillos con información relevante para entrega a los participantes.

- Asistencia, seguimiento en el montaje del salón y equipos necesarios para impartirla.
- Dar charla informativa y brindar asistencia al participante ante cualquier duda.

La Universidad de San Martín de Porres me brindó las herramientas necesarias en cuanto a formación y crecimiento en la hotelería, la experiencia adquirida a lo largo de estos años me permite aplicar los conocimientos otorgados como bachiller de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, y de los cursos de la carrera profesional como administración de empresas, ética, restaurante, recursos humanos, entre otros; los cuales afianzaron mi actuar para desarrollarme y poder otorgar opciones de mejora.

#### **2.5.2.2 Encargada de Nómina Meliã Caribe Beach & Meliã Punta Cana Beach**

Garantizar que los pagos e impuestos de la nómina se ejecuten de manera correcta y puntual en los tiempos estipulados, supervisar el proceso de elaboración hasta su ejecución.

- a) Elaborar las novedades de nómina.
- b) Registrar, ingresar y verificar novedades en *SAP* (Altas, bajas, descuentos, reembolsos, reclamos, reporte de Comisiones, horas extras, etc.).
- c) Seguimiento continuo a la nómina para generar el cuadro y validar el pago.
- d) Verificar el pago de nóminas especiales (Regalía y bonificación).
- e) Elaboración y Seguimiento de prestaciones laborales correspondientes al personal que se desvincula de la empresa siguiendo las normativas establecidas.
- f) Control y seguimiento a la gestión de tiempo de los departamentos (Recepción; Atención al Huésped; Restaurante; Bares; Cocina; Grupos y Convenciones, etc.)
- g) Dar asistencia al personal ante cualquier inquietud.

- h) Dar apoyo a las asistentes administrativas de RR. HH.
- i) Colaborar con la organización y ejecución de diversos eventos y charlas a los colaboradores.
- j) Dar apoyo en la inducción al personal de nuevo ingreso.

### **Caso Profesional: *Be Digital 360***

El mundo va avanzando y nosotros con ellos, la gestión de los recursos humanos es sumamente importante para las empresas, ya que tiene como función principal supervisar y organizar el activo más importante del hotel: sus colaboradores, para la correcta organización y la optimización del tiempo, la empresa tomo la importante decisión de adquirir *softwares* de última generación para la gestión de personal y nómina, lo que nos permitió almacenar, optimizar y automatizar muchos procesos iniciando con el archivo de información de cada colaborador.

Para el diseño de este proyecto digital, participe en acciones concretas como:

- Selección de información relevante para el expediente del colaborador
- Filtrado de expedientes para posterior digitalización.
- Filtrado y subdivisión *online* de carpetas para agrupar la información del colaborador.
- Agrupación de los documentos pertenecientes a cada colaborador para su redistribución en las subcarpetas.
- Supervisión de la nube, acreditando que cada expediente físico sea subido correctamente a la nube sin ninguna información faltante.
- Seguimiento a la actualización constante de la nube con la información de cada colaborador.



### Beneficios del proyecto:

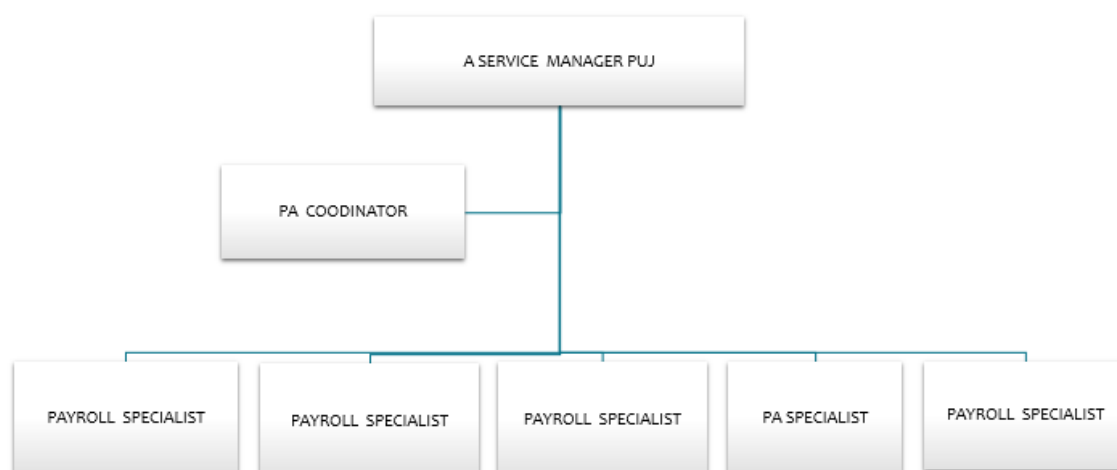
- Todo se almacena de manera digital, no se requiere de papeles ni archiveros.
- La información de cada colaborador está más segura al encontrarse en la nube.
- Versatilidad para adquirir la información, ya que no se necesita estar en un solo lugar para acceder a ella.
- Optimización en cuanto al tiempo que se tomaba archivando cada documento físico.

### 2.5.2.3 Especialista en Nóminas Meliã *Hotels Internacional*

La siguiente posición me permitió manejar y conocer las diferentes nóminas y metodología de trabajo de todas las propiedades de Meliã *Hotels Internacional* en República Dominicana, administrando el personal de varias marcas mientras me enfoco en la nómina, con una perspectiva más amplia.

**Figura 4**

Organigrama Administración de personal Meliã *Hotels Internacional*



Nota: Elaboración propia.

## **Funciones y responsabilidades:**

- a) Dar alta en sistema al personal de nuevo ingreso, verificando que cuente con todos los documentos requeridos y este de acuerdo con el *Staffing*
- b) Insertar en sistema los movimientos de personal, verificando y validando las autorizaciones.
- c) Dar de baja al personal en sistema según requerimientos y validando información.
- d) Elaboración y seguimiento de prestaciones laborales correspondientes al personal que se desvincula de la empresa siguiendo las normativas y legislación del país.
- e) Verificar, ingresar y validar los absentismos que afectan los pagos en nómina (Ausencias, licencias, permisos sin disfrutes, permisos remunerados, etc.)
- f) Verificar, ingresar y validar las novedades de nómina en pago y descuento (Comisiones, horas extra, subsidios, *city ledger*, Banco, etc.)
- g) Verificar, validar e ingresar las vacaciones de los colaboradores según corresponda.
- h) Seguimiento y control en gestión de tiempo de todas las áreas del Hotel, generar reporte diariamente con las incidencias velando por el correcto registro de horarios y concientización de los colaboradores de la importancia del marcaje.
- i) Elaboración, revisión y ejecución de nómina quincenal
  - Cuadrar cada incidencia de pago según concepto.
  - Validar las incidencias de absentismo.
  - Verificar que cada colaborador cuente con la propina según corresponda.
  - Verificar y validar que las horas nocturnas y feriados se están pagando según corresponda.
  - Verificar que no se están pagando descansos.

- Hacer un muestreo general de los salarios para verificar los pagos.
- Generar los reportes de nómina para cuadrar.
- Enviar cuadré con soportes a contabilidad y RR. HH, para verificación y validación.
- j) Elaboración, revisión y ejecución de nómina anexos.
- k) Dar asistencia al personal con temas de nómina.
- l) Dar asistencia a contraloría con requerimientos de nómina.
- m) Elaboración y verificación de pago de nóminas especiales (regalía, bonificación y gratificación).
- n) Velar por la actualización del sistema con cualquier incidencia que puedan afectar la nómina diariamente.
- o) Enviar reportes de cierre de mes según lo solicite contraloría.
- p) Elaboración y verificación de la diferencia en tasa trimestralmente.
- q) Generar y enviar los recibos de nómina a cada colaborador de los hoteles.

**Caso Profesional: Reconocimiento facial para el control de presencia de los colaboradores.**

La empresa en vista de la COVID- 19 y sus recomendaciones para cuidarse a uno mismo y a los demás, específica evitar las superficies de alto contacto diario, la empresa vio un punto de mejora al cambiar los relojes digitales a las lecturas faciales, ya que estos sistemas de reconocimiento facial no requieren ningún contacto directo con alguna superficie, solamente mostrar el rostro.

Para el diseño de este proyecto digital, participe en acciones concretas como:

- Subir a la base de datos la información de cada colaborador de manera masiva.
- Realiza diferentes pruebas con colaboradores seleccionados que tengan horarios diferentes para asegurarnos que el sistema sea funcional.

- Trabajar conjuntamente con el departamento de sistemas, detectando las deficiencias en el sistema mediante prueba y error para su corrección.
- Realizar varios operativos en las diferentes propiedades de Meliã *Hotel Internacional* en República Dominicana, recabando la información en cuanto a lectura facial de los colaboradores.
- Participar en charlas mostrando el funcionamiento de los relojes de lectura facial y la importancia del marcaje.

Beneficios del proyecto:

- Identificación precisa de los colaboradores
- Higiene
- El usuario no puede manipular el sistema
- Seguridad superior al usar sistemas biométricos
- Rápida acción
- Difícil de vulnerar

## **2.6 Logros profesionales**

Durante mi experiencia profesional obtuve los siguientes logros:

- a) Por mi desempeño, buen desenvolvimiento y dominio en mis funciones, logre 2 ascensos dentro de la compañía como Encargada de nómina de los Hotels Meliã Caribe Beach & Meliã Punta Cana Beach y como *Payroll Specialist* de la cadena Meliã *Hotels International* en RD
- b) Fui participé de la reapertura del hotel convirtiéndose en dos los Hoteles Meliã Caribe Beach & Meliã Punta Cana Beach
- c) Fui nominada en varias ocasiones como colaborador del mes y ganadora.
- d) Participe en la ejecución y organización del programa *Be Digital 360*.

- e) Permanecí activamente trabajando durante la pandemia COVID-19 con los hoteles cerrados y manejando personal de confianza.
- f) Fui participe en la reapertura y reestructuración postpandemia de todos los Hoteles de la cadena Meliã *Hotels International* en RD

El resultado en cuanto a gestión al ser egresada de la Facultad de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres ha impactado no solo mi trabajo profesional en general sino también en otras áreas que inician desde la creación de programas de formación que no solo benefician al personal de supervisión sino también al personal base de todo el complejo; implementación *softwares* vanguardistas que ayudan a agilizar el trabajo y generan de esta manera confianza y un buen nivel de satisfacción del cliente interno y externo del hotel.

En el ámbito personal esto conlleva un mayor logro dado que en la crisis sanitaria COVID-19 que afecta al turismo y hotelería a nivel mundial me mantuve trabajando activamente ante situaciones difíciles, con muchas limitaciones y reaperturas postpandemia, lo cual me brindo conocimientos de gestión de personal en tiempos de crisis sin precedentes significando un gran logro, que la organización reconoce.

## CAPÍTULO III

### DISCUSIÓN

En el área de recursos humanos es de suma importancia la planeación organizacional, porque nos ayuda a trazar la operatividad dependiendo de las solicitudes requeridas, tal como lo especifican los autores Gonzalez y Olivares (2015), bajo mi experiencia laboral, dicha práctica genera grandes beneficios para la empresa, ya que se antepone a las necesidades, ya sea reclutando mayor personal, capacitando talento interno o elaborando propuestas de reducción de personal.

El reclutamiento, como plantea Baez (2015) inicia desde las herramientas optadas para dar a conocer las vacantes disponibles por las empresas y que las mismas lleguen a la mayor cantidad de usuarios, con la finalidad de tener un alto número de aspirantes a elección; en los hoteles Meliá las herramientas de selección de personal más usadas son los *Websites* interna de empleos, ministerio de trabajo, referidos por empleados, asociación de hoteles, universidades, entre otros.

Luego de evaluar y depurar a los candidatos, el hotel selecciona a los colaboradores que cubrirán determinadas posiciones basándose no solo en las competencias sino también en sus valores, tal y como lo estipula Louffat (2018) con relación a la importancia de un buen proceso de selección de personal, al proveer a la empresa del personal idóneo para cubrir las vacantes.

La Inducción de personal es la etapa final del ciclo de un nuevo colaborador, en la cadena Meliá la inducción es impartida por el área de formación y desarrollo y abarca un día completo inculcando, la historia, misión, visión y valores de la cadena, dicha formación es sumamente importante, ya que disminuye las dudas, facilita el

aprendizaje y el proceso de adaptación, como abarca el tema Bermudez (2011) la inducción se basa en cuidar la motivación y bienestar de los colaboradores de la empresa para lograr permanencia, un buen rendimiento y fidelidad.

El área de recursos humanos en la cadena Meliã es la sección más cercana a los colaboradores, las funciones están estrechamente relacionadas con la supervisión, optimización y gestión del capital humano de la compañía, desde la perspectiva de Flores (2014) expone que uno de los principales objetivos que tiene dicho departamento es hacer sentir a los colaboradores que sus necesidades económicas y profesionales están siendo cumplidas, por tal motivo la empresa Meliã lleva un control minucioso con respecto a la plantilla, salario económicos y salario emocional de los colaboradores.

## CONCLUSIONES

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería me brindo una formación integral, basada en la enseñanza, competencias y habilidades, proporcionándome los cimientos para formarme humana y profesionalmente, transmitiéndome los valores y conocimientos necesarios que me permitieron ejercer como profesional de alta confianza, desarrollándome dentro de la compañía en la cual laboro. Conjugando los siguientes conocimientos adquiridos en mi vida universitaria:

Conocimientos teóricos relacionados con Hotelería, los cuales me permitieron obtener una visión general e información previa del lugar donde trabajo como el funcionamiento; los departamentos que confirman; la estructura organizativa de un hotel; el tipo de establecimiento según categoría y la importancia para el desarrollo de la actividad turística en el país.

La ética me oriento para desempeñar mis funciones de manera honesta, leal, transparente, así mismo reforzó mis principios para procesar los pagos conforme a lo establecido.

Administración de empresas: Fue mi base para lograr los fines planteados por la compañía, optimizando los esfuerzos humanos, ayudando a obtener mejor personal, equipo, materiales y relaciones humanas.

Bares, Restaurantes, Alimentos y Bebidas, *Front Office*: Aportaron una visión integral sobre la importancia de dichos departamentos dentro del hotel, sus funciones y forma de trabajo, lo cual me ha ayudado bastante en el puesto que desempeño ahora, ya que interactuó con todas las áreas.



Contabilidad y Finanzas: Estos aprendizajes me brindaron la base necesaria para poder desempeñar mis funciones en cuanto a pagos de nómina, detectar el costo que generan los colaboradores, ganancias y pérdidas, a su vez de idear la mejor estrategia en cuanto a ocupación.

Recursos Humanos: Estos conocimientos me posibilitaron conocer y entender la importancia de dicha área en sector hotelero y su relación con la calidad, ya que la mayoría de los servicios prestados en dichos establecimientos son desempeñados por los colaboradores, por ese motivo el personal que conforma la plantilla del hotel, siempre determinara el éxito del establecimiento.

La hotelería es una de las industrias más golpeadas por la pandemia COVID 19, se ha producido descensos abruptos de la demanda extranjera debido a las restricciones de movilidad, causando a su vez la perdida de muchos puestos de trabajo y el cierre temporal de muchos hoteles.

Para poder iniciar la reapertura se han establecido Protocolos anti-COVID que garantiza la seguridad en estos establecimientos

- Mantener la distancia de seguridad, por lo cual se ha tenido que modificar los foros en diferentes áreas como recepción y otros espacios comunes.
- Extremar las medidas de limpieza e higiene apoyándonos en los departamentos de Áreas Públicas y Ama de llaves.
- Proporcionar EPI (Equipos de Protección individual) tanto para colaboradores como para clientes.
- Implementar nuevos métodos en cuanto al sistema de control de horario para evitar el uso de la misma superficie por distintos colaboradores.

- En cuanto a los uniformes, el hotel se hace cargo de proporcionar el tipo de limpieza a aplicar e intensifica la frecuencia del lavado de estos para evitar cualquier contaminación.

El rol de recursos humanos en un hotel es fundamental, ya que busca brindar, propiciar y unificar todos los factores para contar con un clima laboral donde los colaboradores se sientan felices y calificados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

Por ello, es importante que los RR. HH. sigan estrategias como:

- Motivación del personal

Intenta crear un vínculo de pertenencia entre los colaboradores y la empresa, inclúyelos e informa los propósitos y metas establecidas para que se sienta parte del proceso.

- Capacitaciones

Brindar capacitaciones constantes es fundamental, ya que de esta manera podremos potenciar sus habilidades, la cual se verá reflejada en el servicio y no solo el colaborador pensará en su retribución económica sino también en los objetivos trazados por el hotel.

- Estrategias de comunicación y *marketing*

El marketing de recursos humanos o *marketing* interno son herramientas fundamentales para la gestión y conservación del talento, tienen que conocer las necesidades, sueños y anhelos de sus colaboradores para no solo ayudarlos a crecer profesionalmente sino también personalmente.

- Estrategias tecnológicas

La tecnología es un gran aliado para la gestión del capital humano, nos ayuda a optimizar nuestros procesos, ser más eficientes al buscar, brindar y

ejecutar información, esto no solo nos ayuda a nosotros como departamento, sino también repercute a las demás áreas del hotel, ya que somos el personal de contacto.

## RECOMENDACIONES

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, es la mejor facultad para desarrollarnos como profesionales en el sector turístico y hotelero, tanto la planilla docente, instalaciones y tecnología proporcionada en los años de formación nos brindan las habilidades, competencias y conocimientos que se requieren para poder desenvolvemos en el cualquier ámbito profesional ya sean empresas turísticas, hoteleras del sector privado o público.

En la actualidad uno de los sectores más afectados con la pandemia COVID-19 es el sector hotelero, por ello el profesional de turismo y hotelería, tiene que contar con ciertos conocimientos, aptitudes y renovarse constantemente para ir de acuerdo a los nuevos tiempos y requerimientos actuales.

- Actualizar nuestros conocimientos tecnológicos y sobre todo ir a vanguardia en cuanto a sistemas hoteleros.
- Desarrollar nuestras habilidades de comunicación para que de esta manera todos estemos acorde y trabajemos por los objetivos.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Aguiar López, J. G. (2015). Hoteles, Hoteleros y Hotelería enfoque conceptual y experiencial.

Báez Casillas, S. (2015). Hotelería (4a. ed.). México D.F, Mexico: Grupo Editorial Patria.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/39373?page=27>

Barragán del Río, L. (2010). Hotelería. México, Mexico: Instituto Politécnico Nacional.  
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecafmh/titulos/73953>

Boero, C. (2020). Mantenimiento industrial. Córdoba, Jorge Sarmiento Editor – Universitas <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/172523?page=12>

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Mc Graw Hill

Cifuentes, O. A. C., Cuadrado, C. E. O., Garrido, S. L. O., & Atencio, Y. V. (2020). Tiempos rectores en los procesos de alimentos/bebidas en hoteles de Cartagena. Orbis: revista de Ciencias Humanas, 16(46), 142-152.

Díaz Nieto, E. S. (2010). Sueldos y salarios. Guía práctica y metodología. México D.F, Mexico: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/38926>

Feijoó, J. L. (2014). La gestión aplicada a hotelería y turismo: con herramientas de estrategia, marketing, RRHH y negociación. (2014). Ugerman Editor. , 2–15.  
<https://doi.org/https://elibro.net/es/lc/bibliotecafmh/titulos/78905>

Feijóo, J. L. y María Claudia, D. (2018). Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes (2a. ed.). Buenos Aires, Argentina: Ugerman Editor.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/78925?page=33>

Fernández, R. L. (2019). La Dirección Estratégica en la Empresa Hotelera: Cómo crear valor y ventajas competitivas en la empresa hotelera. Ricardo Lucas Fernández.

Flores Villalpando, R. (2014). Administración de recursos humanos. México, D.F, México: Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecafmh/titulos/41180>

González, M. y Olivares, S. (2015). Planeación e integración de los recursos humanos: capital humano. México D.F, México: Grupo Editorial Patria.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/39473>.

Höchsmann F. (2019). Estándares de calidad para hoteles: Optimización de procesos en hoteles.

Huacón. C. (2021). Manual de estrategias de habilidades blandas y duras.

Instituto Internacional de Inteligencia Corporativa. (2012). Seguridad hotelera. Editorial Seguridad y Defensa. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecafmh/titulos/118546>

Louffat, E. (2018). Reclutando y seleccionando al personal. Pearson Educación.  
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecafmh/titulos/136609>. Reclutando y seleccionando al personal. Pearson Educación. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecafmh/titulos/136609>.

Melia Web (<https://www.meliahotelsinternational.com/es/perfil-compania/sobre-nosotros/historia> )

Navarro, M. Á. A. (2018). Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas. HOTR0409. IC Editorial.

Simón Martín M, Díaz Suárez A, González Martínez A., La Puente Gil Álvaro, Vega Arrallo B, Martínez Barrera A (2019) Mantenimiento y mejora de las instalaciones en los edificios. Ediciones Paraninfo, SA.

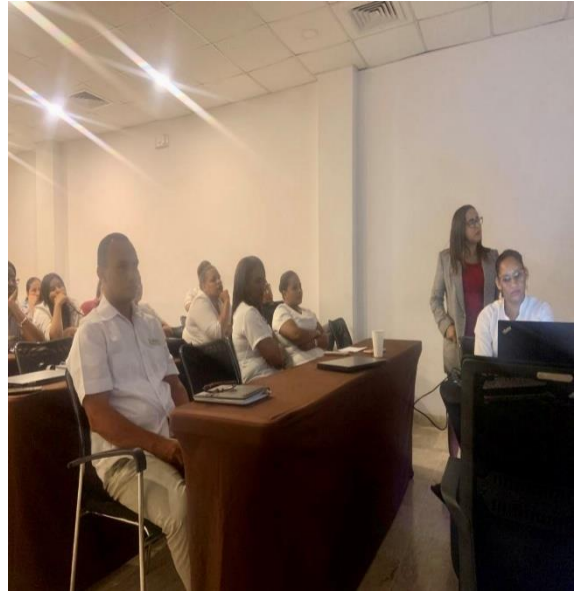
Torres Hernández, Z. (2015). Planeación y control. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/39408>

Triginé, J. y Gan, F. (2012). Selección de personal. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/62722?>

Vargas Moreno, M. D. L. Á. (2020). Fundamentos de contabilidad. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/151232>

## ANEXOS

### Anexo 1: Formación de los gestores de tiempo.

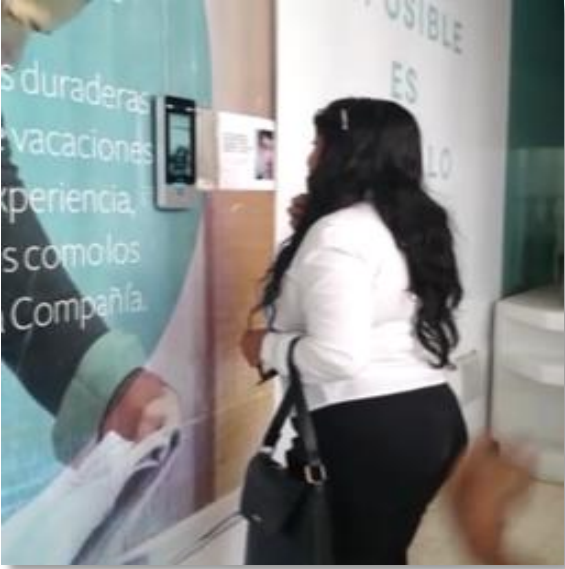


### Anexo 2: *Be Digital 360°.*





**Anexo 3:** Migración a de reloj dactilar a reconocimiento facial para el control de presencia de los colaboradores.



**Anexo 4:** Celebración de cumpleaños del mes en Meliã *hotels international*.



**Anexo 5:** Desayuno Meliã escucha junto a los colaboradores.



**Anexo 6:** Entrenamiento de reducción de estrés basado en *mindfulness*.



**Anexos 7: Plantación de árboles.**



**Anexos 8: Día internacional de la solidaridad.**



**Anexos 9:** Día Mundial de la lucha contra el cáncer.



**Anexos 10:** Bandera azul y el cuidado del entorno.



**Anexos 11:** Formaciones de restaurantes y bares.

