



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

NOMBRE DEL PROYECTO:
ESTANDARIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE
PRÁCTICAS EXTERNAS EN EL HOTEL HILTON TULUM

OPCIÓN QUE CORRESPONDA:
TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:
DANIELA EK OROPEZA

NOMBRE DEL ASESOR:
MTRA. YVONNE FLORES PIMENTEL



APIZACO, TLAX., NOVIEMBRE 2025



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

NOMBRE DEL PROYECTO:

ESTANDARIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE
PRÁCTICAS EXTERNAS EN EL HOTEL HILTON TULUM

OPCIÓN QUE CORRESPONDA:

TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

DANIELA EK OROPEZA

NOMBRE DEL ASESOR:

MTRA. YVONNE FLORES PIMENTEL

APIZACO, TLAX., NOVIEMBRE 2025



Apizaco, Tlax., 25/Agosto/2025.

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.

ISRAEL JORGE SÁNCHEZ SÁNCHEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E.

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

a) Nombre del Egresado:	DANIELA EK OROPEZA
b) Carrera:	INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN
c) Número de Control:	20371102
d) Nombre del proyecto:	ESTANDARIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE PRÁCTICAS EXTERNAS EN EL HOTEL HILTON TULUM.
e) Producto	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

NORMA ANGÉLICA AGUIÑAGA SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.



ASESOR
YVONNE FLORES PIMENTEL.

NAAS/mcvh



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241)
4172010 Ext. 105, e-mail: cea@apizaco.tecnm.mx tecnm.mx |





Educación
Secretaría de Educación Pública



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



Instituto Tecnológico de Apizaco
División de Estudios Profesionales

Tzompantepec, Tlaxcala 08/octubre/2025

EK OROPEZA DANIELA
EGRESADO(A) DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
EN ADMINISTRACIÓN
CON NÚMERO DE CONTROL 20371102.
P R E S E N T E.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción **TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL** y cuyo tema es: **ESTANDARIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE PRÁCTICAS EXTERNAS EN EL HOTEL HILTON TULUM** conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar **2 USB** del mismo, apropiadamente empastados, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepción Profesional.

Sin otro particular por el momento me despido.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
DIVISIÓN DE
ESTUDIOS PROFESIONALES

CECILIA YARELY ARREGUÍN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

ccp. Archivo

CYAL/rrc



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241) 4172010
Ext. 304, e-mail: dep_titulacion@apizaco.tecnm.mx | apizaco.tecnm.mx



Agradecimientos

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesora Yvonne Flores Pimentel, por su orientación, paciencia y apoyo durante el desarrollo de este proyecto. Sus consejos fueron fundamentales para alcanzar los objetivos planteados, asimismo al Instituto Tecnológico de Apizaco por brindarme los recursos y las oportunidades necesarias.

Agradezco profundamente a mi familia, a mi mamá Norma Ek Oropeza, por su constante motivación, comprensión y aliento en cada etapa de este proceso que siempre estuvo presente a pesar de la distancia, su apoyo moral fue mi mayor fortaleza. También expreso mi gratitud a mis hermanos quienes supieron brindarme su tiempo para escucharme y apoyarme, a mis abuelos que han estado presentes con su amor y apoyo incondicional sin ustedes esto no habría sido posible.

Un agradecimiento muy especial para Zoé Guerrero, quien no solo fue un apoyo profesional, sino también emocional durante los momentos más desafiantes de este proceso. Su paciencia para escucharme en momentos de estrés, brindarme palabras de aliento cuando más lo necesitaba y ofrecerme perspectivas valiosas para resolver problemas fueron fundamentales para culminar este proyecto con éxito.

Finalmente, dedico un especial agradecimiento a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron a la realización de este proyecto y que al mismo tiempo estuvieron conmigo en los momentos difíciles con su apoyo y cariño.

Índice

1. Introducción	4
1.1 Descripción de la empresa y del puesto o área del trabajo del estudiante	5
1.2 Puesto o área de trabajo del estudiante.	13
1.3 Problema a resolver.....	15
1.4 Objetivos	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos.....	15
1.5 Justificación	15
1.6 Delimitación.....	16
2. Marco teórico	17
2.1 Prácticas profesionales	17
2.2 Beneficios de las prácticas profesionales para las empresas.....	19
2.3 Satisfacción Laboral.....	20
2.4 Supervisión y Liderazgo.....	23
2.5 Estimulación del desempeño individual y grupal	25
2.6 Herramientas de Evaluación de Desempeño y Documentación.....	27
Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.....	32
Formatos de evaluación de líder.....	34

Resultados de la prueba piloto	36
Resultados de cuestionario.....	41
Formato estandarizado para practicantes	47
Conclusiones	49
Recomendaciones	51
Anexos	54
Experiencia profesional adquirida	84
Competencias desarrolladas y/o aplicadas.....	86
Bibliografía	88

Resumen

El proyecto titulado "Estandarización y Evaluación del Programa de Prácticas Externas en el Hotel Hilton Tulum" tuvo como objetivo mejorar la experiencia de los practicantes mediante la implementación de herramientas de evaluación. Se centró en identificar problemas comunes como la falta de retroalimentación, la desalineación entre las expectativas y la realidad, así como la carencia de información, para proponer soluciones que optimicen el programa.

Se desarrollaron dos herramientas principales: un sistema de evaluación bidireccional (que permite a practicantes y líderes evaluarse mutuamente) y una encuesta de satisfacción. Estas herramientas se aplicaron en una prueba piloto con resultados positivos y se identificaron áreas de mejora, como la consistencia en la retroalimentación y la distribución equitativa de tareas. Los datos recopilados mostraron que los practicantes valoran el aprendizaje adquirido y el ambiente laboral, pero destacaron desafíos como el dominio del inglés en áreas operativas.

Se propone recomendaciones clave como, establecer reuniones periódicas de retroalimentación, ajustar la asignación de tareas y fortalecer la inducción inicial. Estas acciones buscan garantizar una experiencia más satisfactoria para futuros practicantes, así como algunas herramientas elaboradas para estos antes, durante y después de su estancia reforzando el compromiso del Hotel Hilton Tulum con la formación profesional y la mejora continua.

Palabras clave: Prácticas profesionales, evaluación bidireccional, satisfacción laboral, liderazgo, capacitación, motivación, mejora continua.

1. Introducción

El proyecto titulado "Estandarización y Evaluación del Programa de Prácticas Externas en el Hotel Hilton Tulum" surge de la necesidad de optimizar la experiencia de los residentes universitarios en el ámbito laboral en un hotel, mediante la implementación de herramientas de evaluación y documentación. El programa de prácticas profesionales es fundamental tanto para los estudiantes, quienes adquieren experiencia y habilidades en un entorno real, como para el Hotel Hilton Tulum, que se beneficia de talento joven y sus nuevas ideas. Sin embargo, la falta de herramientas para evaluar y retroalimentar el desempeño de los practicantes y sus líderes limita la capacidad de mejora continua del programa.

Se enfoca en desarrollar un sistema de evaluación bidireccional y una encuesta de satisfacción, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y fortalecer la comunicación entre los practicantes y sus líderes de área. La investigación se basa en un marco teórico que explora conceptos como prácticas profesionales, satisfacción laboral, liderazgo, motivación y herramientas de evaluación de desempeño. Además, se presentan los resultados de una prueba piloto y la encuesta aplicadas a practicantes, que identifican aspectos clave para la mejora del programa, tales como la retroalimentación, la distribución de tareas y el ambiente laboral.

El valor de este trabajo radica en la capacidad de que las prácticas sean una experiencia más enriquecedora para los estudiantes, cumpliendo con lo que esperan aprender. También ayuda a que el Hotel Hilton Tulum sea visto como un lugar que realmente se preocupa por la formación de sus practicantes y por dar un servicio de excelencia.

1.1 Descripción de la empresa y del puesto o área del trabajo del estudiante

Hilton es una empresa hotelera líder a nivel mundial que abarca el sector del alojamiento, desde hoteles y complejos turísticos de lujo y de servicio completo hasta suites para estadias prolongadas y hoteles de servicio especializado. La cartera de la empresa incluye 24 marcas globales de clase mundial y un galardonado programa de fidelización de clientes, Hilton Honors.

Nuestra historia

Cuando Conrad Hilton abrió el primer hotel con el nombre Hilton en 1925, su objetivo era gestionar el mejor hotel de Texas. Como resultado de su compromiso, liderazgo e innovación, hoy Hilton es una de las marcas más respetadas del mundo.

Nuestro equipo

Somos una empresa al servicio de las personas, y los miembros de nuestro equipo transmiten su pasión por la hospitalidad más allá de las paredes de nuestro hotel todos los días.

Misión: Ser la compañía más hospitalaria del mundo.

Visión: Llenar la tierra con la luz y la calidez de la hospitalidad.

Una empresa hotelera líder a nivel mundial

Hilton, dedicado a cumplir con nuestra visión fundacional de llenar la tierra con la luz y la calidez de la hospitalidad, ha recibido a más de 3 mil millones de huéspedes en nuestros más de 100 años de historia. Hemos construido una reputación de innovación, integridad y excelencia con nuestros huéspedes, así como con nuestros propietarios. Donde quiera que viaje, Hilton está listo para recibirlo con un servicio inigualable.

Hilton Tulum Riviera Maya abre sus puertas en un resort todo incluido que refuerza la hospitalidad de Hilton en Tulum

TULUM, México – Hilton (NYSE: HLT) anunció la apertura de Hilton Tulum Riviera Maya All-Inclusive Resort, la primera oferta de todo incluido de la compañía en Tulum. Ubicado más allá de los manglares y con vista a las playas de arena blanca y la costa caribeña de la Riviera Maya, el resort junto a la playa es un destino en sí mismo, que ofrece un nuevo tipo de refugio para viajeros que buscan un gran servicio y amplias comodidades junto con una cultura enriquecedora y experiencias duraderas. El resort ofrece habitaciones y suites en edificios estilo villa de tres pisos, una variedad de experiencias gastronómicas que incluyen cinco restaurantes exclusivos, una amplia selección de entretenimiento, actividades y piscinas y una zona familiar exclusiva y aislada con un parque acuático. Con 735 habitaciones, Hilton Tulum Riviera Maya All-Inclusive Resort es el resort más grande de Hilton en el Caribe y América Latina y se suma al campus del recientemente inaugurado Conrad Tulum Riviera Maya, con casi 30 propiedades adicionales de la marca Hilton que abrirán en México en los próximos años.

“Mientras continuamos expandiendo estratégicamente nuestra presencia en el Caribe y Latinoamérica, México sigue siendo una prioridad a medida que nos acercamos a alcanzar los 100 hoteles en el país, lo que representa nuestro quinto mayor número de hoteles, en los próximos cuatro años”, dijo Danny Hughes, vicepresidente ejecutivo y presidente de Hilton para las Américas. “La apertura de Hilton Tulum Riviera Maya All-Inclusive Resort es una incorporación increíblemente emocionante a nuestra cartera de rápido crecimiento de resorts todo incluido de primer nivel en los destinos de playa más buscados en todo el mundo”. (Hilton, 2025)

“Tulum ofrece un mercado único para expandir y elevar nuestra presencia con todo incluido y mostrar nuestra diversa gama de experiencias de marca para satisfacer las necesidades de los viajeros”, dijo Matt Schuyler, director de marca de Hilton. “Junto con Conrad Tulum Riviera Maya y el esperado debut de nuestra primera propiedad de estilo de vida en la región, Motto by Hilton Tulum, la apertura de Hilton Tulum Riviera Maya All-Inclusive Resort brinda a los huéspedes aún más opciones para experimentar nuestras marcas en este atractivo destino turístico. Llevar la inigualable hospitalidad con todo incluido de Hilton a Tulum abre un mundo de posibilidades para aquellos que buscan sumergirse en este extraordinario destino de una manera completamente nueva”.

“Estamos orgullosos de ver que la visión de Hilton Tulum se hace realidad y se convierte en el resort autosostenible más grande y de mayor impacto en la región”, afirmó Charles Elmann Fasja, desarrollador de Hilton Tulum Riviera Maya All-Inclusive Resort y director ejecutivo de Parks Hospitality Holdings. “Con más desarrollos en marcha, esperamos continuar nuestra asociación con Hilton en todo México. Me gustaría agradecer a todos los equipos de Parks y Hilton por todo su arduo trabajo para hacer realidad estos increíbles proyectos”. (Hilton, 2025)

Alojamiento

Diseñado por HBA San Francisco para integrar la experiencia de la estadía con el entorno natural único de Tulum, cada punto de contacto del diseño del resort une a los huéspedes con el espíritu del destino a través de detalles bien pensados, desde senderos que serpentean desde la puerta de cada habitación a través de densas palmeras que conducen al océano, hasta materiales provenientes de artesanos locales. Las habitaciones cuentan con tonos relajantes que enfatizan las playas de arena blanca y las aguas cristalinas y poco profundas de Tulum y ofrecen balcones privados con

vistas a la naturaleza o al océano. Cada una de las 59 suites del resort cuenta con balcones con vista al océano junto con amplias áreas de estar y comedor y espaciosas habitaciones con cama tamaño king y cómodas áreas de estar. Cada suite también cuenta con baños de lujo con tocadores de gran tamaño y duchas tipo lluvia. Las suites premium incluyen opciones de habitaciones comunicadas de dos habitaciones, ideales para familias y grupos que viajan juntos.

Alimentos y bebidas de calidad superior

La experiencia gastronómica ofrece 13 restaurantes con un concepto innovador y un programa de bebidas de primer nivel. Las opciones culinarias incluyen cinco restaurantes exclusivos, bares y salones, una cafetería y una tienda de delicatessen, así como numerosas opciones informales junto a la piscina. Los huéspedes pueden disfrutar de numerosas experiencias enriquecedoras, entre ellas:

- Cocina mexicana en Maxal, inspirada en tradiciones caseras como los tacos de Castacán con aguachile de camarón, preparados con carne de cerdo endémica de la península y camarones de Campeche.
- Restaurante La Luce, una acogedora trattoria que ofrece pasta preparada a pedido en un ambiente cálido, amigable y acogedor.
- Auma, que ofrece cortes de primera calidad y verduras a la parrilla directamente desde la parrilla a fuego abierto.
- Noriku, cocina asiática contemporánea como pulpo de la zona maya preparado a la parrilla con bok choy orgánico cultivado aderezado con salsa rayu, salsa ponzu y limón eureka.
- Cena buffet durante todo el día en Vela.
- Azulinda, una cafetería estilo deli en un ambiente informal para tomar un refrigerio rápido.

- Ceviche Cocomar, el pescado más fresco curado en jugos cítricos y condimento mexicano picante.

Servicios y entretenimiento

El complejo ofrece una variedad de actividades inmersivas y opciones de entretenimiento que incluyen teatro en vivo de primer nivel, música, diversión familiar y experiencias culturales auténticas.

Además de una impresionante zona de playa apta para nadar, el complejo ofrece ocho piscinas y cinco jacuzzis, cada uno con su propio ambiente único.

El Fitness Center cuenta con el equipo más moderno, así como un estudio de yoga, sala de spinning y acceso a instructores profesionales.

Tras la apertura, el complejo contará con una zona familiar que ofrecerá una piscina infantil exclusiva, un parque acuático, un área de juegos y actividades. Con espacio para alimentar la imaginación de los viajeros jóvenes y quemar algo de energía, el área incluirá su propio comedor familiar con bar durante todo el día, La Churrería y un centro de dos pisos para niños y adolescentes.

Los huéspedes del Hilton Tulum Riviera Maya All-Inclusive Resort también pueden visitar la recién inaugurada propiedad vecina Conrad Tulum Riviera Maya, que incluye cinco restaurantes gourmet y seis bares de lujo, y Conrad Spa Tulum, un spa de destino ubicado en exuberantes manglares entre las dos propiedades, diseñado con cuidado y propósito como un refugio de bienestar. (Hilton, 2025)

Celebraciones y eventos

Hilton Tulum Riviera Maya All-Inclusive Resort también ofrece el único y más grande centro de eventos construido especialmente en Tulum, con 55,000 pies cuadrados de espacio para eventos en interiores y exteriores exquisitamente diseñado. El centro de convenciones, que se comparte con Conrad Tulum Riviera Maya, lo que permite eventos en ambos complejos, tiene una decoración moderna y elegante con grandes ventanales que brindan habitaciones soleadas y vistas impresionantes. La terraza al aire libre de 9,000 pies cuadrados es perfecta para cenas o eventos al aire libre, y los espacios adicionales incluyen un salón de baile principal, un salón de baile junior y tres salas de reuniones con capacidad para hasta 1,800 personas. Hay planificadores de eventos experimentados disponibles para ayudar a los huéspedes a aprovechar al máximo las ocasiones importantes de cualquier tamaño. También se proporcionará transporte entre el centro de eventos y el complejo.

Destino

Ubicado en la costa caribeña de la península de Yucatán, en México, Tulum es un pueblo mágico con un ambiente eco-chic conocido por sus hermosas playas de arena blanca, lagunas, cenotes y cavernas que muestran la naturaleza en todo su esplendor. Desde explorar ruinas históricas y la Reserva de la Biosfera de Sian Kaan hasta disfrutar de tiendas y restaurantes de clase mundial, aquellos que buscan aventuras no necesitan buscar muy lejos. Hilton Tulum Riviera Maya All-Inclusive Resort ofrece un acceso sin inconvenientes a las famosas atracciones y lugares de interés de Tulum y se encuentra a ocho millas al norte de Tulum y a 60 millas al sur del Aeropuerto Internacional de Cancún.

Hilton Tulum Riviera Maya All-Inclusive Resort ofrece a sus huéspedes la confianza de Hilton CleanStay y participa en Hilton Honors, el galardonado programa de fidelización de huéspedes de las 18 marcas hoteleras distintivas de Hilton. Los miembros que reservan directamente tienen acceso a beneficios instantáneos, incluido un control deslizante de pago flexible que les permite elegir casi cualquier combinación de puntos y dinero para reservar una estadía, descuentos exclusivos para miembros, Wi-Fi estándar gratuito y acceso a la aplicación móvil Hilton Honors. En total, Hilton ahora da la bienvenida a viajeros en más de 80 propiedades en México y más de 180 hoteles en el Caribe y América Latina. (Hilton, 2025)

Acerca de Parks Hospitality Holdings

Parks Hospitality Holdings (“PHH”) se fundó en 2006 como una división de Parks para desarrollar, construir, adquirir y operar hoteles principalmente en las ciudades de escapada de México y los principales mercados turísticos.

Desde sus inicios, PHH ha desarrollado más de 8.000 habitaciones, incluidas más de 3.000 habitaciones en complejos turísticos y más de 1.500 en hoteles de servicio completo, y actualmente opera más de 8.000 habitaciones, incluidos hoteles de servicio selecto.

PHH actualmente se enfoca en el desarrollo de resorts de mejor clase en Cancún, Riviera Maya y Cabos, y adquisiciones de hoteles en los EE. UU. Algunos de sus desarrollos hoteleros incluyen Hilton y Waldorf Astoria Cancún, Conrad y Hilton Tulum, Hilton Vallarta Riviera, Hilton Santa Fe, Hilton Guadalajara Midtown, Canopy by Hilton Cancún, Hilton Monterrey y muchos otros bajo diferentes marcas como Grand Hyatt, Hilton Garden Inn, Hampton Inn by Hilton, Fiesta Inn.

Acerca de Hilton

Hilton (NYSE: HLT) es una empresa hotelera líder a nivel mundial con una cartera de 24 marcas de clase mundial que comprende más de 8.400 propiedades y más de 1,25 millones de habitaciones, en 140 países y territorios. Dedicada a cumplir su visión fundacional de llenar la tierra con la luz y la calidez de la hospitalidad, Hilton ha recibido a más de 3 mil millones de huéspedes en sus más de 100 años de historia, fue nombrada la Mejor Empresa de Trabajo del Mundo N.º 1 por Great Place to Work y Fortune y ha sido reconocida como líder mundial en los Índices de Sostenibilidad Dow Jones. Hilton ha introducido mejoras tecnológicas líderes en la industria para mejorar la experiencia de los huéspedes, incluyendo Digital Key Share, mejoras automatizadas de habitación de cortesía y la posibilidad de reservar habitaciones comunicadas confirmadas. A través del galardonado programa de fidelización de huéspedes Hilton Honors, los más de 210 millones de miembros de Hilton Honors que reservan directamente con Hilton pueden ganar puntos para estadías en hoteles y experiencias que el dinero no puede comprar. Con la aplicación gratuita Hilton Honors, los huéspedes pueden reservar su estadía, seleccionar su habitación, registrarse, abrir la puerta con una llave digital y realizar el check out, todo desde su teléfono inteligente. (Hilton, 2025)

1.2 Puesto o área de trabajo del estudiante.

Puesto: Gerencia de capacitación

Ubicación: Hotel Hilton Tulum Riviera Maya All Inclusive Resort

Objetivo del puesto: Diseñar, implementar y evaluar estrategias de formación y desarrollo que fortalezcan las competencias de los miembros de equipo alineándolas con los objetivos organizacionales contribuyendo al desarrollo de habilidades y la mejora continua del servicio al cliente.

Actividades realizadas por el residente:

- a) Diseñar herramientas de evaluación para practicantes:
 - Crear formatos de evaluación bidireccional para que practicantes y líderes de área califiquen mutuamente su desempeño.
 - Desarrollar una encuesta de satisfacción adaptada a las necesidades del programa de prácticas.
 - Actualizar documentos existentes de practicantes según las necesidades del hotel.
- b) Implementar y validar las herramientas:
 - Realizar pruebas piloto con practicantes para ajustar los instrumentos según sus feedbacks.
 - Coordinar la aplicación de encuesta a practicantes.
- c) Analizar resultados y proponer mejoras:
 - Interpretar datos recopilados para identificar áreas de oportunidad en el programa y las recomendaciones pertinentes.
- d) Documentar procesos y estándares

- Elaborar flyers que sirvan de guía, así como materiales de apoyo para practicantes nuevos como un reglamento interno, hoja de liberación entre otros.

Habilidades y competencias requeridas:

- Estudios en áreas como Administración, Hotelería, Turismo, Recursos Humanos, o afines.
- Habilidades de comunicación: Capacidad para expresarse de manera clara y efectiva, tanto oral como escrita.
- Organización: Aptitud para manejar múltiples tareas y cumplir con plazos.
- Trabajo en equipo: Disposición para colaborar con diferentes áreas del hotel.
- Actitud proactiva: Interés por aprender y aportar ideas nuevas.
- Manejo básico de herramientas digitales: Conocimiento de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) y plataformas de videoconferencia (Zoom, Teams, etc.).

Aprendizajes:

- Experiencia práctica en capacitación: Aprender a diseñar, implementar y evaluar programas de formación.
- Habilidades de liderazgo: Desarrollar la capacidad para guiar y motivar a otros.
- Conocimiento del sector hotelero: Obtener una visión más profunda de las operaciones y estándares de un hotel de clase mundial.

Requisitos:

- Disponibilidad: Tiempo completo.
- Duración: Mínimo 4 meses (500 horas), con posibilidad de extensión a 6 meses.
- Idiomas: Nivel intermedio de inglés (deseable).

1.3 Problema a resolver

Conocer la experiencia que se lleva el practicante al terminar su estadía.

- Problema: No existe una estandarización y evaluación de los practicantes que llegan al Hotel Hilton Tulum
- Solución: Aplicar una encuesta para identificar futuros líderes de la hospitalidad.

1.4 Objetivos

Objetivo general

Mejorar la experiencia de los practicantes externos en su estancia en Hilton Tulum mediante la creación de herramientas de documentación y evaluación que permitan optimizar el programa de prácticas profesionales fomentando la retroalimentación entre estudiantes y sus jefes de área detectando oportunidades de mejora.

Objetivos específicos

- Desarrollar un sistema de evaluación bidireccional que permita a los practicantes evaluar a sus líderes y recibir retroalimentación sobre su desempeño
- Crear una encuesta de satisfacción dirigida a los practicantes, con el fin de identificar áreas de oportunidad en el programa
- Analizar los resultados de las encuestas y evaluaciones para proponer mejoras al programa de prácticas.

1.5 Justificación

Este proyecto da a el programa de practicantes externos en el Hotel Hilton Tulum una oportunidad clave para la formación profesional de estudiantes universitarios y para el hotel que se beneficia

del talento de joven “líderes de la hospitalidad” y las nuevas ideas. Sin embargo, la falta de herramientas de documentación y evaluación limita la capacidad de mejorar la experiencia de los practicantes y la eficacia del programa.

Las herramientas propuestas no solo mejorarán la experiencia de los practicantes, sino que también contribuirán a fortalecer la imagen del Hotel como un lugar comprometido con el desarrollo profesional y la mejora continua.

1.6 Delimitación

El proyecto se enfocará en los practicantes externos (estudiantes universitarios) y sus jefes de área, desarrollando dos herramientas principales: un sistema de evaluación bidireccional y una encuesta de satisfacción. El tiempo de ejecución será de 4 meses en el Hotel Hilton Tulum. El alcance del proyecto no incluye la implementación de cambios en el programa de prácticas ni la evaluación de otros departamentos del hotel.

2. Marco teórico

2.1 Prácticas profesionales

Las prácticas profesionales son una estrategia formativa que permite a los estudiantes aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación académica en entornos laborales reales, facilitando el desarrollo de competencias técnicas, profesionales y sociales.

García Jiménez en su artículo “Las prácticas profesionales en la formación y su impacto laboral, una revisión bibliográfica” nos menciona una breve definición de lo que son las prácticas profesionales y lo que significa para las empresas. El artículo analiza el papel de las prácticas profesionales en la formación docente y su impacto en el mercado laboral. Se basa en el análisis de 100 documentos publicados entre 2016 y 2022 y resalta la importancia de estas experiencias para desarrollar habilidades y mejorar las oportunidades laborales.

“Las prácticas profesionales son un ejercicio esencial, el cual complementa la preparación académica recibida para cualquier profesional en formación.” (García Jiménez, 2023)

La práctica profesional representa, en muchos casos, el primer acercamiento de un estudiante al mundo laboral. Esta etapa combina aspectos propios de un empleo, como la necesidad de ser productivo y seguir las indicaciones de un supervisor, con elementos relacionados con la formación y el aprendizaje continuo. Las prácticas deben ser parte fundamental de los estudios, proponiendo métodos más efectivos para aumentar su impacto en el empleo. Además, se señalan retos importantes para las instituciones educativas.

Para las organizaciones, ofrecer prácticas profesionales es una oportunidad valiosa para capacitar a futuros empleados que podrían integrarse de manera permanente en su plantilla. Para los

estudiantes, estas prácticas son fundamentales, ya que les permiten aplicar los conocimientos adquiridos, desarrollar habilidades prácticas y profundizar en el área en la que desean especializarse.

Mientras que la Bolsa de Trabajo de la Universidad Veracruzana considera las prácticas profesionales como:

“En cuanto a su estructura, las prácticas pueden ser obligatorias o voluntarias, dependiendo del programa académico. Aunque no siempre son remuneradas, se recomienda participar en ellas, ya que lo más relevante es la experiencia adquirida y las responsabilidades asumidas, más allá del aspecto económico. Para aquellos que ya se han graduado o cuyos planes de estudio no incluyen prácticas, existen opciones como becas, pasantías y contratos de formación que les permiten iniciar su trayectoria profesional.” (Universidad Veracruzana)

Por otro lado, en un artículo publicado por Julián Pérez Porto y Ana Gardey nos da su propia definición:

“Entre los significados de la noción de práctica, se encuentra la acepción como un entrenamiento o un ejercicio que se lleva a cabo para mejorar ciertas habilidades. Una práctica profesional, por lo tanto, consiste en el ejercicio temporal de una profesión bajo la tutela de algún tipo de entrenador o maestro.”

La práctica profesional suele constituirse como el primer paso de un estudiante o de un recién graduado en el mercado laboral. Se trata de una etapa que combina cuestiones típicas de un empleo (la necesidad de alcanzar un cierto grado de productividad, la obligación de acatar las órdenes de un superior, etc.) con elementos más vinculados a la formación y al aprendizaje. (Gardey, 2022)

2.2 Beneficios de las prácticas profesionales para las empresas

El programa de prácticas en Hilton Tulum generó ventajas para la empresa, demostrando que invertir en estudiantes no solo apoya su formación, sino que también fortalece al hotel. Dentro de los principales beneficios observados son:

Formación y retención de futuros talentos “líderes de la hospitalidad”

Los practicantes capacitados bajo los estándares Hilton se convierten en candidatos ideales para contrataciones futuras, reduciendo tiempo de reclutamiento y de adaptación.

Innovación y nuevas perspectivas

Los estudiantes aportaron ideas frescas con los proyectos realizados y conocimientos de sus universidades, beneficiando procesos internos de diferentes departamentos. Los practicantes apoyaron áreas clave como Capacitación, Alimentos & Bebidas, Lavandería y Banquetes, contribuyendo a la operación diaria con una inversión menor de contratar personal adicional.

Dentro de la variedad de beneficios que pueden considerarse en su artículo Julián Pérez Porto y Ana Gardey mencionan lo siguiente:

“Ofrecer prácticas profesionales permite a las empresas formar a futuros empleados adaptados a sus métodos y valores. Además, representa un ahorro de costos, ya que los practicantes suelen recibir una compensación simbólica o trabajar sin remuneración. Un beneficio clave es la posibilidad de capacitar a personas sin experiencia, enseñándoles desde cero las tareas, límites y procedimientos específicos de la organización.” (Gardey, 2022)

Desde el punto de vista del estudiante que accede a una práctica profesional, puede tratarse de una oportunidad única e invaluable de adentrarse en el mercado de su interés y adquirir un nivel de

experiencia que le permita conocer mejor sus propias habilidades, sus propios límites. Muchas veces, de una práctica profesional surge un contrato laboral que dura muchos años, pero también es posible que sirva para divisar nuevas metas a través de un entendimiento más profundo y realista de las puertas que puede abrir una determinada carrera.

La formación que ofrece una empresa a sus pasantes puede estar a cargo de personal específico o bien de algunos de sus empleados; en este último caso, es posible organizar turnos rotativos para que, por ejemplo, los supervisores del departamento correspondiente aprovechen sus días de menos trabajo para capacitar a los recién llegados, con la ventaja de poder transmitirles conocimientos y experiencias relevantes, que se desprendan del trabajo y no de la teoría. (Gardey, 2022)

Hacer prácticas profesionales es una gran oportunidad para empezar a moverse en el mundo laboral y conocer mejor el área en la que se quiere trabajar. Esta experiencia permite entender cómo funcionan realmente las cosas en el día a día y cómo se puede aportar algo nuevo. Además, tener prácticas en el currículum no solo suma experiencia laboral, sino que también demuestra preparación profesional, lo que ayuda mucho al buscar empleo. También es una forma efectiva de empezar a desarrollar habilidades y hábitos propios del trabajo.

2.3 Satisfacción Laboral

En los últimos años, y con más énfasis a raíz de los profundos cambios que experimentó el trabajo tras la pandemia diversos estudios a nivel mundial se han enfocado en medir y analizar los niveles de satisfacción de las personas en sus trabajos. En un artículo publicado por Gabriela Hernández donde se entrevistó a la doctora Pilar García, profesora de Administración de Empresas en las

Universidad de Piura analiza los factores que contribuyen a esta y su íntima relación con el bienestar personal, las cuales son:

¿Cuál es la importancia de la satisfacción laboral?

La satisfacción laboral es una percepción subjetiva, que lleva a una persona a adoptar una actitud hacia su trabajo, basándose en sus creencias y valores sobre el trabajo que realiza. En este sentido, es importante porque está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Y, sobre todo, porque contribuye a que las personas no vean el trabajo solo como obligación o para tener recompensas, sino como un entorno que las ayuda a ser más felices.

Una fuerza laboral satisfecha aporta no solo a la empresa, sino a la sociedad y, por ende, al país, dado que toda organización provee un producto o servicio y satisface una necesidad de los clientes.

¿Qué factores influyen en la satisfacción laboral?

Los factores son diversos. La variedad del trabajo o tareas y exigencias que derivan de este, y que representa la puesta en práctica de diferentes habilidades y talentos del trabajador; el trabajo en sí mismo, es decir, el sentimiento placentero al realizarlo; la coincidencia entre los objetivos personales y los organizacionales; la relación con los compañeros, el soporte emocional y el apoyo instrumental que se brindan mutuamente.

Además, están los estilos de liderazgo; un líder transformador que brinda empoderamiento impacta positivamente en la satisfacción laboral.

¿Cómo influye nuestra satisfacción personal en el trabajo?

Existe una fuerte relación entre la satisfacción personal y la laboral. Las personas llegan al trabajo con un set previo de emociones y sentimientos, desarrollados a lo largo de su vida, por lo que su satisfacción personal influye sobre el nivel de satisfacción en el trabajo. Basándonos en esta realidad, debemos entender que el trabajador es incapaz de separar por completo su vida personal de su vida laboral; es decir, todo individuo lleva consigo sus circunstancias, aspiraciones y sentimientos, al ámbito laboral. (Hernández, 2023)

¿Qué aspectos de la satisfacción personal influyen en la satisfacción laboral más directamente?

Siete componentes de la satisfacción personal son los que más impactan: el balance trabajo-vida, tener oportunidad de demostrar las capacidades, la salud del trabajador, la sensación de aprender cada día algo nuevo, la percepción de lograr los objetivos cada día, la frecuencia con la que se reúne con amigos y ser responsable. Profundizando los análisis, se detectó que los más importantes son el balance entre trabajo y vida y demostrar de lo que se es capaz.

¿Cómo influye la satisfacción laboral en la productividad y el compromiso con la empresa?

Se encontró que existe una directa relación. Aunque, también se pudo obtener la relación inversa, la primera relación fue la más fuerte en términos estadísticos. Así, quedó demostrada la importancia que tiene una fuerza laboral satisfecha con su trabajo, en el proceso de mantener y fomentar trabajadores comprometidos y motivados. Los aspectos que más favorecen el compromiso son el estilo de liderazgo del jefe, sentirse bien en el trabajo y el sueldo.

¿De qué formas una empresa o sus dirigentes pueden afrontar la insatisfacción de sus empleados?

Se debe preparar a los líderes para que puedan emprender varias acciones: conocer integralmente a sus trabajadores; generar confianza y respeto; prepararse para ser coach, es decir, ayudar a las personas a entender sus talentos y plantearse adecuados objetivos que puedan desarrollar en la empresa; ser buenos comunicadores y practicar una escucha activa; destinar buena parte de su horario a las personas; identificar con cada persona qué les genera insatisfacción y ofrecerles ayuda. El líder, más que un jefe que presiona y fatiga, podría adoptar el rol de asesor y brindar apoyo para que cada personal se desarrolle. Cada decisión debe ser sopesada en cuanto al impacto que pueda implicar en los trabajadores, esto es asumir su responsabilidad social corporativa. (Hernández, 2023)

La satisfacción laboral es clave para el buen desempeño de las empresas, ya que influye en la productividad, la calidad del trabajo y el compromiso de los empleados. No se trata solo de recibir un buen salario, sino también de sentirse valorado, tener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal y contar con líderes que brinden apoyo. Además, la satisfacción personal y laboral están estrechamente vinculadas, ya que nuestras emociones y circunstancias influyen en cómo percibimos el trabajo. Un entorno laboral positivo beneficia tanto a los empleados como a la organización y en caso de los practicantes universitarios aplica de la misma manera.

2.4 Supervisión y Liderazgo

La supervisión efectiva es clave para el éxito de los programas de prácticas. Los supervisores no solo deben gestionar tareas, sino también actuar como mentores, facilitando la integración y el aprendizaje de los practicantes. El liderazgo fomenta la motivación, la autonomía y el compromiso de los practicantes.

El trabajo de los supervisores se realiza en lugares llamados organizaciones. Antes de identificar lo que son y hacen los supervisores, es importante entender lo que queremos decir con el término organización.

Una organización es un grupo sistemático de personas reunidas para alcanzar un propósito en específico. La escuela o universidad es una organización. Así como también lo son supermercados, organismos de ayuda, iglesias, gasolineras, el equipo de fútbol entre otros. Todas son organizaciones, porque cada una tiene características comunes específicas, ¿cuáles son esas características? todas las organizaciones, no importa su tamaño o enfoque, comparten tres características en común.

- Primero, cada organización tiene un propósito. Este propósito distintivo de una organización se expresa en términos de una meta o un conjunto de metas que desea lograr.
- Segundo, cada organización está compuesta de individuos. Se necesitan personas para establecer el propósito, así como para desempeñar una variedad de actividades que harán la meta realidad.
- Tercero, todas las organizaciones desarrollan una estructura sistemática que define las diferentes funciones de sus miembros y que a menudo establece límites en los comportamientos de trabajo.

Esto incluye crear reglas y regulaciones, dar a algunos miembros la responsabilidad de supervisar a otros, formar equipos de trabajo o escribir descripciones de puestos para que los miembros de la organización conozcan sus responsabilidades. (ROBBINS, Supervisión. Quinta edición, 2008)

Por su lado Pedro Gómez Acebo en su guía del curso “supervisión efectiva y liderazgo” menciona algunos puntos sobre el liderazgo.

Pedro Gómez es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales con más de 20 años de experiencia en el sector de la formación y los RRHH ocupando puestos directivos en las principales consultoras de formación. Su perspectiva de liderazgo en su guía menciona:

“Un liderazgo eficaz provoca la mejora de resultados en los equipos, aunque para lograrlo deban asumirse determinadas responsabilidades inherentes al líder de valor. No se trata de resolver lo que otros no hacen, se trata de provocar que cada uno de los miembros del equipo se responsabilice de las actividades que debe ejecutar, y que además las ejecute con un nivel de calidad satisfactorio.”

Para provocarlo, un líder debe estar legitimado frente a su equipo, debe impulsar la actitud y dotar de las habilidades suficientes para el desarrollo de las actividades a sus colaboradores. Además, debe ordenar un criterio claro, compartido y eficaz para el seguimiento del equipo, anticipándose a las posibles incidencias que se puedan dar y corrigiéndolas lo antes posible. (Acebo)

2.5 Estimulación del desempeño individual y grupal

Robbins, Stephen P. Y Decenzo, David A. en su libro “Supervisión” menciona a su perspectiva una breve definición acerca de la motivación y necesidad cuyos mismos conceptos nos identifican sus diferencias al mismo tiempo a pesar de ser breve mencionan que:

“La motivación es el deseo de hacer algo; está condicionado por la capacidad de esa acción para satisfacer alguna necesidad. Una necesidad, es una deficiencia fisiológica o psicológica que provoca que ciertos efectos parezcan atractivos.” (ROBBINS, Supervisión. Quinta edición, 2008)

Una vez que aceptamos la existencia de diferencias individuales, empezamos a entender por qué no hay un motivador único que sea apropiado para todos los empleados. Debido a que los individuos son complejos, cualquier intento de explicar sus motivaciones también tenderá a ser

complejo. Esto se puede ver en el número de enfoques seguidos en el desarrollo de las teorías de motivación de empleados. En las siguientes páginas revisaremos los más populares de estos primeros enfoques teóricos.

¿Cómo se enfoca en las necesidades?

El enfoque más elemental a la motivación fue desarrollado por Abraham Maslow. Identificó un conjunto de necesidades básicas que, según sostenía, eran comunes a todas las personas; decía que los individuos deben evaluarse en términos del grado en que dichas necesidades están satisfechas. De acuerdo con la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, una necesidad satisfecha ya no crea tensión y por lo tanto no motiva. La clave de la motivación, por lo menos de acuerdo con Maslow, es determinar dónde se encuentra el individuo en la jerarquía de necesidades y centrar los esfuerzos para motivarlo en el punto en que sus necesidades se vuelven esencialmente insatisfechas.

Maslow propuso que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades.

1. Fisiológicas: hambre, sed, abrigo, sexo y otras necesidades corporales.
2. De seguridad: seguridad y protección del daño físico y emocional.
3. Sociales: afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.
4. De estima: factores internos como respeto por sí mismo, autonomía y logro; factores externos como estatus, reconocimiento y atención.
5. De autorrealización: impulso de llegar a ser lo que uno es capaz de ser; incluye crecimiento, logro del potencial propio y autosatisfacción.

A medida que cada una de estas necesidades se satisface en esencia, la siguiente necesidad se vuelve dominante, el individuo se mueve hacia arriba en la jerarquía. Desde la perspectiva de la motivación, la teoría dice que, aunque ninguna necesidad se llega a satisfacer por completo, una necesidad en esencia satisfecha ya no motiva. (ROBBINS, Supervisión. Quinta edición, 2008)

Destacan que no existe un motivador universal debido a las diferencias individuales, lo que ha llevado a diversos enfoques teóricos. Uno de los más relevantes es la jerarquía de necesidades de Maslow, que identifica cinco niveles: fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización. Según Maslow, las necesidades se satisfacen en orden jerárquico, y una vez cubiertas, dejan de motivar. Por lo tanto, entender en qué nivel se encuentra una persona es clave para diseñar estrategias efectivas de motivación.

2.6 Herramientas de Evaluación de Desempeño y Documentación

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático para medir y analizar el rendimiento de los empleados en función de objetivos y competencias específicas. En el caso de los practicantes, una evaluación estructurada permite identificar fortalezas, áreas de mejora y medir el cumplimiento de los objetivos formativos.

En el ámbito de la formación profesional, el diseño de instrumentos basados en competencias es fundamental para garantizar procesos. La Organización Internacional del Trabajo lo describe como:

¿En qué consiste el proceso de evaluación de competencias?

La evaluación de competencias es un proceso cuyas etapas e implicancias son conocidas desde el inicio por las personas que van a ser evaluadas. Se puede considerar una “auténtica” evaluación

de desempeño. Para ello, se basa en criterios de desempeño que permiten determinar si la persona ha demostrado la competencia de acuerdo con los estándares acordados. ((OIT))

Para diseñar e implementar un proceso de evaluación, es necesario responder a las siguientes preguntas clave:

- ¿Qué se evalúa? Explicitar cuál va a ser el objeto de la evaluación.
- ¿En referencia a qué? Identificar sobre qué referentes se apoyará la evaluación.
- ¿Para qué? Precisar los objetivos y efectos de la evaluación.
- ¿Cómo se evalúa? Seleccionar qué métodos e instrumentos van a ser utilizados.
- ¿Quién o quiénes participan de la evaluación? Identificar los actores de la evaluación y sus roles.
- ¿Cuándo? Definir en qué momentos o etapas tendrá lugar.

¿Qué son las evidencias?

Un aspecto central en la evaluación de competencias son las evidencias. En este contexto, entendemos por evidencias las pruebas concretas que permiten inferir la competencia, a partir de los criterios de desempeño consignados en el estándar. El desarrollo de la competencia por parte del candidato puede ser observado a través de las evidencias. Las mismas deben estar relacionadas directamente con las competencias que se evalúan. A su vez, deben permitir observar el desempeño de la persona aplicando la competencia desarrollada. Otras características de las evidencias son que es posible documentarlas y que son de utilidad para demostrar conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas. Las evidencias de desempeño o de producto se corresponden a los resultados o productos identificables y tangibles, como referentes para demostrar que una actividad fue realizada. ((OIT))

¿Qué son los instrumentos?

Los instrumentos son indispensables para recoger y documentar los aspectos a verificar y sus resultados y tienen una múltiple función:

- Transparentar los criterios puestos en juego por el evaluador en el desempeño de su rol;
- Facilitar un soporte para el registro de las evidencias;
- Constituirse en documentos críticos del dossier de evidencias del candidato.

¿Cuáles son los tipos de instrumentos que deben elaborarse?

Hay diversos tipos de instrumentos que se pueden utilizar en los procesos de evaluación de las competencias, que pueden analizarse según su finalidad. Podemos agrupar los instrumentos en dos grupos, a saber:

- Instrumentos de evaluación cuyo propósito puede ser registrar y/o analizar las evidencias que el candidato genera en su desempeño o generar evidencias (actividades evaluativas).
- Instrumentos para la gestión y registro del proceso, con la finalidad de registrar las actividades realizadas por el evaluador y/o el evaluado y diseñar y/o compilar el plan de evaluación. ((OIT))

Cabe señalar que, más allá de que su propósito no sea el mismo, todas ellas deben permitir el aseguramiento de la calidad del proceso por parte de los organismos correspondientes.

Instrumentos de Evaluación Existen distintos tipos de instrumentos de evaluación, por lo que es necesario seleccionar el correcto según la competencia que sea necesario evaluar. Elegir el correcto para cada caso implica conocer sus características, así como sus ventajas y desventajas. (Mertens, 1996)

Los instrumentos más frecuentemente utilizados en los procesos de certificación son:

- Instrumentos de observación (permiten registrar y analizar las evidencias que el candidato genera en forma directa: evidencias de desempeño, de producto, de actitudes).
- Instrumentos para registrar y analizar evidencias complementarias (técnica documental: productos, testimonios, etc.).
- Instrumentos para generar evidencias (test, simulaciones, pautas de entrevista, etc.).
- Portafolio de evidencias.

Recolección de Evidencias.

La evaluación de competencias implica realizar recolección de evidencias. Ésta se inicia una vez que el evaluador y el candidato han definido qué se va a evaluar (perfil o estándar), acordando cómo, dónde y cuándo se obtendrán las evidencias que permitan demostrar la competencia.

Este proceso de recolección no es azaroso ni arbitrario. Responde a un plan que posibilita sistematizar la búsqueda de aquellos indicadores que se consideran críticos en el estándar. El producto de esta acción permite contar con información pertinente y significativa para formular un juicio sobre la competencia del candidato.

Este proceso involucra:

- El análisis de la historia socio-laboral del candidato.
- El análisis de la organización del trabajo en la cual se desempeña.
- La adaptación de los instrumentos que se utilizarán y la definición de los momentos oportunos para relevar las evidencias.
- La recolección y registro de indicadores en situación real de trabajo.

La implementación del Plan

Para implementar el plan de evaluación, el evaluador debe ser capaz de:

- Focalizar las actividades en los objetivos del plan y de acuerdo a procedimientos claramente explicitados y transparentes.
- Respetar los acuerdos y, de ser necesario, introducir modificaciones consensuadas.
- Cumplir con las responsabilidades asignadas.
- Estar atento a toda interferencia que pueda ocurrir en el proceso.
- Intervenir en las situaciones problemáticas y contribuir a la resolución de las dificultades.
- Mantener el registro de los resultados obtenidos durante el proceso. ((OIT))

Procedimiento y descripción de las actividades realizadas

Como parte fundamental del proyecto, se desarrolló el "Formato Estandarizado para Prácticas Profesionales", cuyo objetivo fue sistematizar todas las etapas del proceso, desde el reclutamiento hasta la liberación del estudiante se diseñó para que todos los practicantes reciban la misma inducción, evaluaciones y oportunidades, sin importar su área y cuyos aspectos a mejorar son:

Optimizar tiempo y recursos:

- Los líderes de área siguen el proceso de evaluación final bidireccional con formato único
- Gerencia de capacitación centraliza la documentación (convenios, cartas de presentación, carta de liberación entre otros).

Las encuestas y evaluaciones estandarizadas permiten identificar:

- Departamentos con mejores prácticas.
- Líderes que necesitan capacitación.
- Habilidades a reforzar en futuras generaciones.

Desarrollo de herramientas de evaluación: Creación de formatos y criterios de evaluación para medir el desempeño de los practicantes.

Se elaboro un formato de evaluación bidireccional considerando que los practicantes se encuentran en distintos departamentos y lo que se requiere evaluar es en qué medida cumplieron con ciertos requisitos tanto el practicante como el líder departamental que tuvieron durante su estancia en el Hotel Hilton logrando identificar posibles áreas de mejora y proponer soluciones creando un mejor y más inclusivo hogar a los próximos practicantes antes, durante y después de su estancia. El resultado de esta evaluación sirve de apoyo para identificar si algunos lideres necesitan reforzar

algún aspecto y ofrecer mayor capacitación mediante cursos específicos para lograr cumplir con las herramientas necesarias.

Así mismo la evaluación que se realiza al estudiante se considerará para el momento en que su periodo termine y siempre y cuando exista una vacante disponible se le hará una oferta de trabajo considerando su evaluación además de si cuenta con los requisitos solicitados dependiendo el departamento.

Por otro lado, se realizó un cuestionario más detallado para poder medir aspectos más específicos de su nivel de satisfacción durante su estancia. Para ello se llevó a cabo la aplicación y pruebas de las herramientas desarrolladas, se realizó una prueba piloto del cuestionario y realizar los ajustes necesarios según los resultados obtenidos logrando sea más entendible para los practicantes.

Análisis de resultados preliminares: Evaluación de los datos recopilados para determinar la efectividad de los nuevos documentos y herramientas. La prueba piloto se realizó a tres practicantes de manera aleatoria y con ello se hicieron observaciones acerca de mejorar el cuestionario.

Ajustes y mejoras a la documentación y herramientas: Modificación y refinamiento de los materiales en función de los hallazgos del análisis previo. Así como el cuestionario, la evaluación bidireccional igual tuvo observaciones por ello se realizaron las correcciones.

El cuestionario se aplicó a practicantes que han culminado sus prácticas satisfactoriamente y nos interesa saber su opinión durante su estancia en Hilton siempre buscando la mejora continua de igual forma se irán aplicando a los próximos practicantes al término de su periodo.

Formatos de evaluación de líder

Se realizó el presente formato sin embargo solo se consideró como borrador.

		Formato de evaluación al jefe de área		
Elaboro:	Daniela Ek	Revisión		Página 1 de 1
Reviso:		Fecha creación:	08/02/2025	

Nombre completo de practicante: _____

Nombre del jefe de área: _____

Instrucciones: Contesta las siguientes preguntas marcando con una “X” la opción que consideres apropiada, recuerda que tu opinión es muy importante, ayúdanos a mejorar las competencias de nuestros instructores.

¿El instructor llega puntual a su área para iniciar actividades?

¿El instructor se dirige con respeto hacia ustedes?

¿El instructor se encuentra entusiasmado cuando explica un tema?

¿El instructor te motiva a realizar la actividad en la que te está entrenando?

¿El instructor pone la misma atención a todos los asistentes?

El instructor aclara todas las dudas de manera:

Consideras que domina el área de manera:

El entrenamiento que recibiste por parte del instructor ¿Resolvió dudas y te hace sentir capaz de desarrollar la actividad?

Del 1 al 5, ¿Qué calificación le pondrías a tu instructor? _____

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

Queremos seguir formando gente talentosa como tú en Hilton Tulum, ayúdanos escribiendo tus comentarios y/o sugerencias para nuestros instructores y seguir mejorando constantemente:

Después de las observaciones realizadas se crea un nuevo formato más funcional:

		Formato de evaluación y seguimiento de practicantes externos	
Nombre del practicante:		Página 1 de 1	
Nombre del líder de área:			
Fecha de evaluación:		Fecha:	

En qué medida cumple el practicante cumple con lo siguiente:			
Criterios a evaluar		Valor	Evaluación
Evaluación por el líder de área	Asiste puntualmente en el horario establecido	10	
	Trabaja en equipo	20	
	Se comunica de forma efectiva (oral y escrita)	10	
	Tiene iniciativa	10	
	Demuestra comportamiento ético	10	
	Demuestra liderazgo en su actuar	10	
	Es ordenado y cumple satisfactoriamente con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos	20	
	Demuestra conocimiento en su área	10	
Calificación total		100	

Observaciones:

En qué medida cumple el líder de área cumple con lo siguiente:			
Criterios a evaluar		Valor	Evaluación
Evaluación por el practicante	Llega puntual a su área para iniciar actividades	10	
	Se dirige con respeto a los Miembros de Equipo	10	
	El líder te motiva a realizar la actividad en la que te está entrenando	20	
	Demuestra liderazgo	10	
	Demuestra comportamiento ético	10	
	Aclara todas las dudas	10	
	Da retroalimentación clara y constructiva.	20	
	Me brindaron los conocimientos necesarios para realizar mi trabajo.	10	
Calificación total		100	

Observaciones:

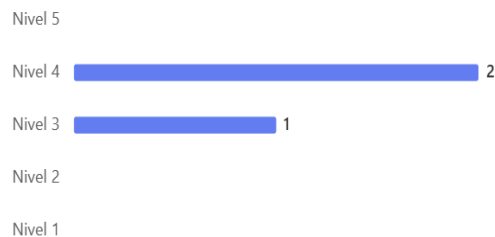
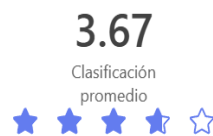
Resultados de la prueba piloto

Link del cuestionario:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ygbDOnZ8lkqpTrk3iFu6Ys02NhFBLodLk3wRAhJcEsIUN0M4Szc5UEVVWk5LVTVKOVJGQIVMV0lQQi4u>

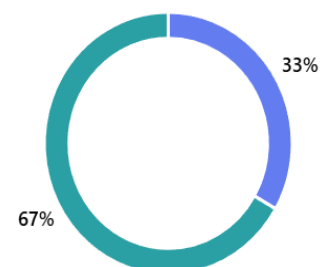
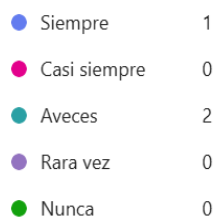
1. Usa una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificarías tu experiencia general en el programa de prácticas?

[Más detalles](#)



La mayoría de los practicantes calificaron su experiencia general como buena con una calificación de 3.67 sin embargo un practicante la califico como neutral (3) lo que sugiere que hay áreas de mejora para aumentar la satisfacción general.

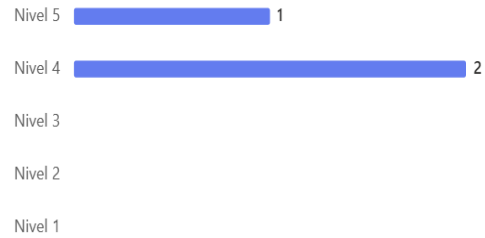
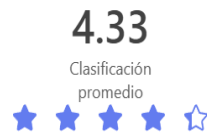
2. ¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación de tu jefe de área?



La retroalimentación no es constante para todos los practicantes. Mientras que uno recibe retroalimentación siempre, los otros dos la reciben solo a veces. Esto indica que la consistencia en la retroalimentación podría ser un área a mejorar.

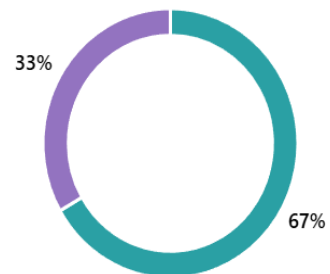
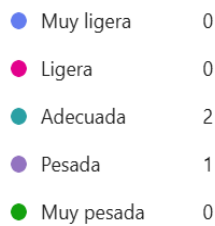
3. ¿El programa cumple con tus expectativas de aprendizaje?

[Más detalles](#)



En general, los practicantes sienten que el programa cumple con sus expectativas de aprendizaje, con calificaciones altas (4 y 5) esto indica que el programa es efectivo.

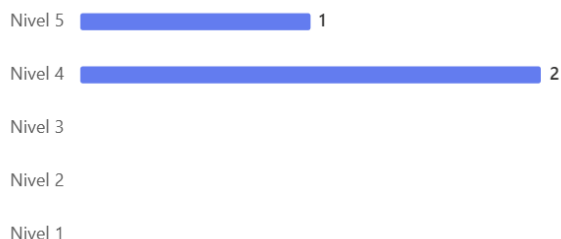
4. ¿Cómo calificarías la carga de trabajo durante tus prácticas?



Dos practicantes consideran que la carga de trabajo es adecuada, mientras que uno la encuentra pesada. Esto indica que la carga de trabajo puede variar según el área o las tareas asignadas, y podría ser necesario revisar la distribución de tareas que se asignan.

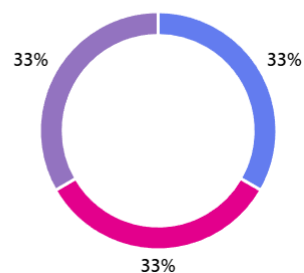
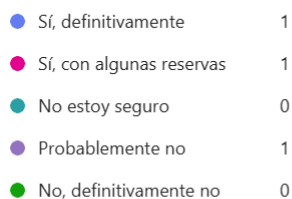
5. ¿Recibiste la orientación necesaria al inicio de tus prácticas?

[Más detalles](#)



La mayoría de los practicantes consideran que recibieron una buena orientación al inicio, aunque solo uno la calificó como excelente. Esto sugiere que el proceso de inducción es efectivo, pero podría haber espacio para mejoras menores.

6. ¿Recomendarías este programa de prácticas a otros estudiantes?



Dos practicantes recomendarían el programa, aunque uno con reservas, mientras que otro probablemente no lo recomendaría. Esto indica que, aunque el programa es bien valorado, hay aspectos que podrían desanimar a algunos estudiantes.

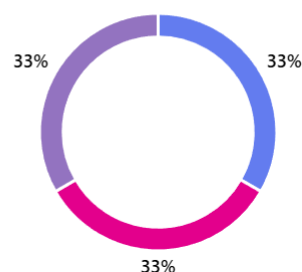
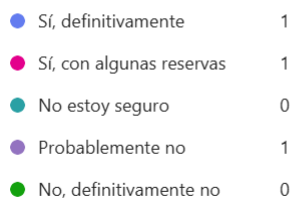
7. ¿El ambiente de trabajo es positivo y colaborativo?

[Más detalles](#)



El ambiente de trabajo es generalmente positivo, con calificaciones de 3, 4 y 5, aunque solo un practicante lo calificó como neutral (3). Esto identifica que el ambiente es bueno, pero podría mejorarse para asegurar que todos los practicantes lo perciban como positivo.

6. ¿Recomendarías este programa de prácticas a otros estudiantes?



Los aspectos son únicos entre los practicantes, desde el plan de trabajo hasta el aprendizaje en el área. Sin embargo, un practicante no destacó ningún aspecto en particular, lo que podría indicar una falta de elementos destacables en su experiencia.

9. ¿Qué aspectos crees que se podrían mejorar?

[Más detalles](#)

3

Respuestas

Respuestas más recientes

"En la capacitación de su personal como miembros de equipo."

"Que se le permitiera a los practicantes utilizar los autobuses."

"La accesibilidad de poder comunicarte con tus jefes"

Las sugerencias de mejora por parte de los practicantes incluyen una mejor comunicación con los jefes, facilidades de transporte y capacitación del personal. Estas son áreas concretas que podrían abordarse para mejorar la experiencia de los practicantes.

10. ¿Tienes alguna sugerencia adicional para el programa?

3 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Mejorar el curso de inducción
2	anonymous	Mejorar los sanitarios y regaderas , es decir que estén en potomas condiciones, como la higiene y las manijas
3	anonymous	Ninguna.

Las sugerencias adicionales incluyen mejoras en el curso de inducción y en las instalaciones (sanitarios y regaderas). Estas son áreas que podrían mejorarse para aumentar la satisfacción general.

Resultados de cuestionario

Link del cuestionario: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=0pICZtXPPUq3p-j37kWKcQt-EpEmvodOpYUS6V6ol1JUNUM1TjBFUEwzVTRGSVVZTldGN1JIUzlOV4u>

1. Área/departamento donde realizaste tus prácticas

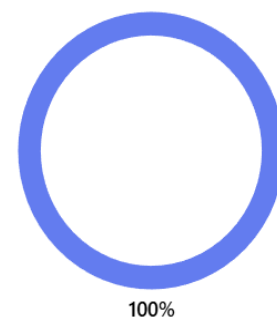
4 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Alimentos y Bebidas/Bares, Restaurante, Banquetes
2	anonymous	Lavandería
3	anonymous	Banquetes
4	anonymous	A&B

Los encuestados realizaron prácticas en diferentes departamentos como Alimentos y Bebidas, Banquetes y Lavandera. Esto indica una variedad de experiencias en distintas áreas del hotel es por ello que el cuestionario no se enfocó en una sola área y se realizó de manera general.

2. ¿Las tareas asignadas fueron adecuadas a tu formación académica?

● Si 4
● No 0



Todos los encuestados responden que “Si” las tareas asignadas fueron adecuadas.

3. Podrías compartírnos una breve reseña de la respuesta anterior.

3 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Porque aquí venimos a poner en práctica lo que nos enseñan en la escuela, principalmente la atención al cliente en mi caso
2	anonymous	MI PROYECTO FUE ENFOCADO EN LA ACUMULACIÓN DE BLANCOS ,ASI QUE ESTUVE EN EL PROCESO DE LAVADO DE SUPERVISORA,OPERANDO Y EN LO ADMINISTRATIVO
3	anonymous	Fue un excelente departamento para mi desarrollo profesional.

Los comentarios varían sin embargo reflejan que las tareas que se les asignaron complementan su formación académica e incluyen la oportunidad de poner en práctica sus conocimientos y adquirir nuevos aportando valor en su experiencia laboral.

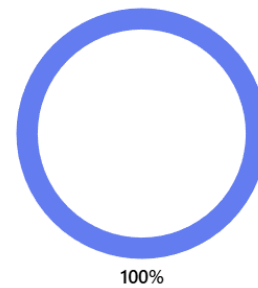
4. ¿Consideras que las habilidades adquiridad en tus estadías aportan un valor diferencial a tu carrera profesional?



Todos los encuestados respondieron “Si” indicando que durante su estadía adquirieron nuevas habilidades las cuales aportan un gran valor a su carrera profesional.

5. ¿Recomendarías tu estadía con nosotros a otros estudiantes de tu Universidad?

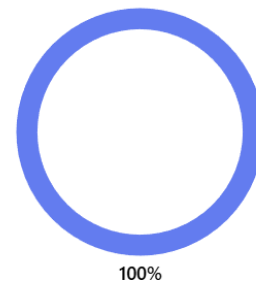
● Si 4
● No 0



El 100% nos indica un alto nivel de satisfacción de los practicantes en su estancia en Hilton lo cual ayuda a recomendar su experiencia y llegar a otros estudiantes.

6. Si tuvieras la oportunidad de sumarte a la Familia Hilton con un contrato laboral, ¿Aceptarías?

● Si 4
● No 0



Todos los practicantes encuestados están dispuestos a ser parte de la Familia Hilton lo que indica un fuerte interés en trabajar con la marca en un futuro.

7. En caso de tu respuesta sea "no", podrías indicarnos el motivo por el cual no podrías aceptar esta propuesta

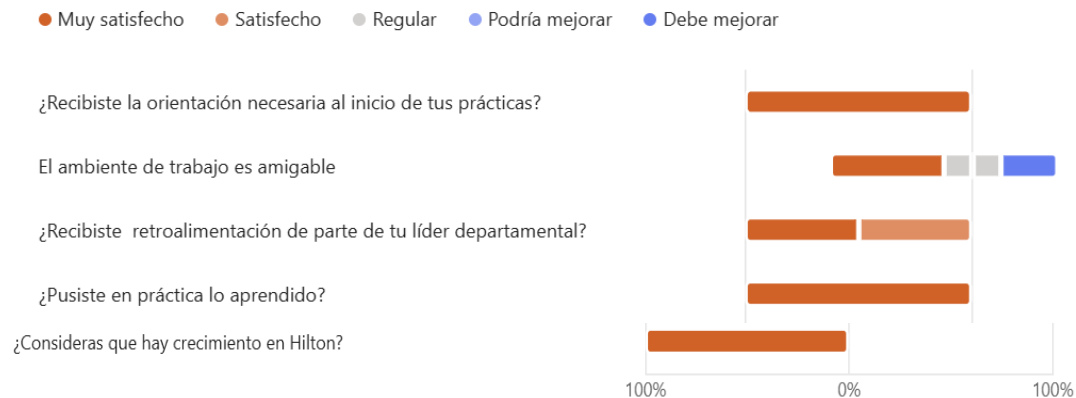
0
Respuestas

0 respuestas enviada



Al todos estar interesados no hay comentarios negativos siendo un indicador bueno.

8. Ayúdanos con la siguiente encuesta



Los encuestados indicaron estar “Muy satisfechos” con la orientación recibida lo que indica que la orientación inicial fue efectiva.

La mayoría de los encuestados calificaron el ambiente de trabajo como “Muy satisfecho” aunque uno menciona “Debe mejorar” y otro “Regular” lo que indica que el ambiente de trabajo es generalmente positivo, pero podría haber áreas de mejora.

La mitad de los encuestados indicaron estar "Satisfechos" y la otra mitad "Muy satisfechos" con la retroalimentación recibida, lo que indica que los líderes departamentales están proporcionando una retroalimentación útil.

Todos los practicantes indicaron estar "Muy satisfechos", ya que lograron aplicar efectivamente lo que aprendieron durante sus prácticas, así como también en la oportunidad de crecimiento.

Se identifica que puede existir un área de oportunidad en el ambiente de trabajo ya que es el único aspecto que se encuentra en un nivel intermedio de satisfacción es decir que no se encuentra mal, pero podría mejorar.

9. ¿Qué fue lo que más disfrutaste de tus prácticas?

4 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	El convivir con los huéspedes que en su mayoría hablan inglés y así como nosotros les tratamos de entender ellos también trataban de pronunciar algunas palabras en español y tenían la paciencia para hacerlo, son muy amables al igual que los compañeros.
2	anonymous	Que aprendi muchas cosas nuevas referenciadas a mi carrera ,me gustaron mucho los postres y las habitaciones eran pequeñas pero cómodas
3	anonymous	Conocer cada rincón del hotel.
4	anonymous	Todo

Cada respuesta es única sin embargo incluyen aspectos como la interacción con el huésped, el constante aprendizaje y la exploración del hotel. Lo cual refleja una experiencia enriquecedora en diferentes aspectos.

10. ¿Cuál fue el mayor reto al que te enfrentaste?

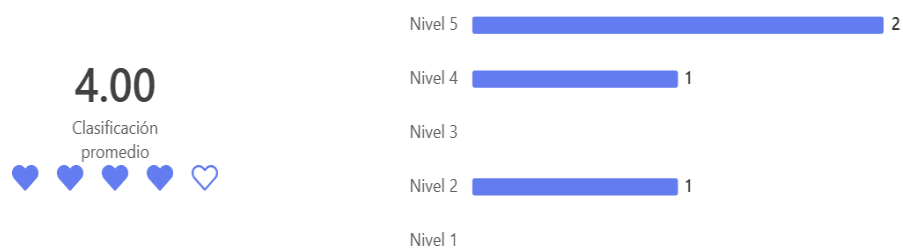
4 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	El hablar inglés, ya que no es un idioma que domine al 100 y aquí en Hilton se usa al 99.9%
2	anonymous	Que los huéspedes son extranjeros y aún no domino bien el inglés
3	anonymous	A aprender a tomar retos en lo profesional y lo personal.
4	anonymous	Hablar con los huéspedes

Dentro de los retos que tuvieron los practicantes la mayoría coincide que tuvieron una barrera con el idioma en este caso el Inglés ya que la mayoría de los huéspedes son extranjeros y la interacción con los huéspedes resulto un poco desafiante.

11. En general ¿Cuál es tu grado de satisfacción en Hilton Tulum?

[Más detalles](#)



La calificación de satisfacción va desde el nivel 2 al 5 con la mayoría de encuestados expresando un alto nivel de satisfacción a excepción de 1 en el nivel 2 sin embargo en general los encuestados están contentos con su experiencia en Hilton Tulum.

Formato estandarizado para practicantes

PROCESO ESTANDARIZADO DE PRACTICANTES					
Etapas	Proceso	Requisitos/Documentos	Si	No	Dpto. responsable
Gestión con universidad	- Firmar convenio con la institución educativa. - Designar contacto académico.	Convenio vigente			Gerencia de Capacitación
		Listado de carreras autorizadas.			
Preingreso	- Difusión de convocatoria - Validar requisitos con universidad.	CV actualizado			Gerencia de Capacitación
		Carta de presentación de perfil profesional			
		Carta de presentación institucional			
		Seguro facultativo activo			
Selección	- Entrevista Técnica - Prueba de inglés (áreas operativas)	Resultados de evaluación			Líder departamental (según área)
		Aprobación de líder departamental			
Inducción	Ingreso al poblado del hotel.	Firma de políticas de la empresa			Gerencia de capacitación
		Firma de reglamento de practicas			
		Firma de reglamento de poblado			
		Entrega de gafete			
		Entrega de credencial para comedor			Comp. y Beneficios
		Asignación de habitación y blancos			
		Asignación de uniformes			Ropería
Ejecución	Asignación de actividades.	Curso de Orientación			Capacitación
		Entrega de plan de trabajo			Líder de área
Evaluación	Formatos de evaluación final.	Formato de evaluación bidireccional			Gerencia de Capacitación
		Encuesta de satisfacción			
Cierre	Liberación de prácticas.	Entrega de proyecto final			Líder de área
		Entrega de formato para liberación de practicante			Gerencia de Capacitación
		Carta de liberación			

Hoja de Liberación

Nombre del Practicante:	
Departamento:	Fecha:
Fecha de Ingreso:	Fecha de liberación:

Favor de firmar si el practicante ha entregado los artículos que aquí se señalan, si no son devueltos indicarlo en la hoja.

Artículos	¿Entrego?		Autoriza
	Si	No	
Ropería			
Uniformes			
Recursos Humanos			
Credencial			
Estancia Nicholson (llave)			
Capacitación			
Gafete			
Lavandería			
Entrega de blancos completa			

Nota: Sin esta hoja debidamente firmada, no se elaborará carta de liberación.

Conclusiones

El programa de prácticas externas se encuentra funcionando bien, pero con las recomendaciones hechas y aplicando las herramientas realizadas podría ser aún mejor. Pequeños cambios, como una comunicación más cercana con los líderes, una distribución justa del trabajo y pocas mejoras en las instalaciones, harían una gran diferencia en la satisfacción de los estudiantes.

Al final, lo más importante es que los practicantes se sientan apoyados, aprendan cosas útiles y disfruten su tiempo en la empresa en este caso Hilton Tulum. Si se implementan estas recomendaciones, el programa no solo mantendrá su buen nivel, sino que se convertirá en una experiencia aún más valiosa para quienes participen en él y por ende más interés en otros practicantes.

En general el programa ha recibido una evaluación positiva por parte de los estudiantes, pero hay oportunidades de mejora que pueden fortalecer para garantizar la experiencia más amigables y confiables para todos creando el mejor y más inclusivo hogar.

Satisfacción con el programa:

La mayoría de los practicantes calificaron su experiencia con un 4 de 5, lo que significa que, en general, están contentos con lo que han aprendido durante su estancia. Sin embargo, uno de ellos dio una calificación de 2, lo que indica que, aunque no está totalmente insatisfecho, hay cosas que podrían funcionar mejor. Esto nos dice que el programa está bien estructurado, pero aún hay detalles que mejorar para que todos los estudiantes tengan una experiencia excelente. La mayoría de los encuestados mostraron un alto nivel de satisfacción con su experiencia en Hilton Tulum, en aspectos que más destacan son el aprendizaje práctico, el ambiente laboral y las oportunidades de crecimiento.

Comunicación con los líderes:

Algunos practicantes mencionaron que reciben retroalimentación de sus líderes "a veces", mientras que otros dijeron que es "siempre". Esta diferencia indica que no todos los líderes siguen el mismo ritmo al dar retroalimentación o comentarios sobre el trabajo de los practicantes. Una comunicación clara y constante es fundamental para que los practicantes sepan si van por buen camino y cómo pueden mejorar.

Tareas Alineadas con la Formación Académica:

Todos los participantes consideraron que las tareas asignadas fueron adecuadas para su formación, lo que indica que el programa está bien estructurado y cumple con los objetivos académicos. Además, coincidieron en que las habilidades adquiridas aportan un valor diferencial a su carrera profesional, lo que refuerza la importancia de mantener este programa.

Disposición a Recomendar y Continuar en Hilton:

Todos recomendarían las prácticas a otros estudiantes y aceptarían un contrato laboral en Hilton, lo que refleja una acción positiva.

Retos Identificados:

La principal dificultad mencionada fue el dominio del inglés, especialmente en la interacción con huéspedes extranjeros. Esto indica que el idioma es un factor clave en ciertos departamentos como alimentos y bebidas que tienen contacto directo con los huéspedes.

Recomendaciones

Para mantener la estandarización:

Designar un coordinador de prácticas que supervise el cumplimiento del formato en todas las áreas y actualizar anualmente los criterios de evaluación con base en los resultados de las encuestas.

Para mejorar el proceso: Establecer reuniones semestrales con universidades para alinear proyectos finales con necesidades del hotel.

Para garantizar calidad: Llevar a cabo el formato asignado para la verificación de cada etapa.

Incluir en el curso de orientación un espacio para mencionar sobre la tabla de estandarización, para que practicantes conozcan sus derechos y responsabilidades.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta, se pueden tomar varias medidas para fortalecer el programa y asegurar que los practicantes tengan una experiencia positiva entre ellas se sugiere:

Establecer un sistema de retroalimentación:

Los líderes podrían tener reuniones fijas cada semana o cada dos semanas dependiendo su operación y sin afectar sus horarios de trabajo para revisar con los practicantes su progreso, resolver dudas y darles consejos. Esto ayudaría a que todos reciban la misma atención por parte de sus líderes independientemente del área en la que estén realizando sus prácticas y no haya estudiantes que se sientan ignorados o excluidos.

Revisar la asignación de trabajo:

Antes de asignar tareas, sería útil preguntar a los practicantes cómo se sienten con su carga laboral, verificar si tienen alguna dificultad para realizar una actividad y si es el caso ajustar la carga laboral si es necesario y realizar prácticas operativas. También se recomienda rotar las actividades para que todos tengan la oportunidad de aprender cosas diferentes sin sentirse sobrecargados y al mismo tiempo logren practicar lo aprendido.

Fomentar un ambiente de trabajo más unido:

Organizar actividades sencillas, como reuniones informales cursos o talleres, para que los practicantes se conozcan mejor y se sientan parte del grupo. Escuchar sus opiniones sobre cómo mejorar el clima laboral y aplicar sus sugerencias siempre y cuando sea posible.

Mejorar la inducción para nuevos practicantes:

Actualizar el curso de bienvenida con información más clara como podría ser el horario del comedor u los servicios que les ofrece Hilton que quizás para algunos puede ser fácil, pero a otros puede resultar difícil la adaptación, ejemplos prácticos y oportunidades para hacer preguntas. Asignar a cada practicante un compañero que los guíe durante sus primeras semanas, para que no se sientan perdidos.

Abrir canales de comunicación:

Crear un buzón de sugerencias o encuestas periódicas durante su estancia para que los practicantes compartan sus ideas dudas o preocupaciones sin miedo. Esto permitiría detectar problemas a tiempo y hacer cambios antes de que afecten su experiencia.

De acuerdo con las respuestas recopiladas y como parte de mi experiencia como practicante desarrollé las siguientes herramientas basándome en las dudas que tuve al llegar y algunos datos que pueden ser de utilidad para nuevos practicantes que en su mayoría son de otros estados y resolver de alguna forma sus posibles dudas y sean de fácil entendimiento así mismo considerando que algunos practicantes no estarán en el poblado del hotel.

Anexos



¿Dónde nos ubicamos?



Carretera Cancún Tulum 307
Tulkal Chemuyil, 77774 Tulum,
Q.R.

Distancia desde:

- Aeropuerto de Cancún: 1 hora 35 minutos
- Playa del Carmen : 1 hora
- ADO Tulum: 30 minutos
- Aeropuerto de Tulum: 1 hora 15 minutos

¿Cómo podría llegar?

Los medios de transporte directo al hotel:

- Colectivo: En promedio tiene un costo de \$45 desde Tulum y \$55 desde Playa del Carmen.
- Taxi: Son costosos, los precios van desde los \$900 en adelante.

Nota: Los precios y distancias son un estimado.

Clima



Primavera a Otoño

Máxima: 30 °C a 35 °C
Mínima: 27 °C a 21 °C
Humedad: 61 % a 99 %

Invierno

Máxima: 25 °C a 29 °C
Mínima: 17° C a 20 ° C
Humedad: 76 % a 60 %

¿Que debo de llevar en mi maleta?

- Artículos de Higiene Personal ejemplo:
- Shampoo
- Jabón personal
- Cepillo de Dientes
- Pasta de Dientes
- Zapatos de acuerdo a lo solicitado
- Ropa cómoda para tu día de descanso

¿Qué me ofrece Hilton?

- Servicio de comedor para dos comidas al día
- Vestidores y Regaderas
- Transporte a Cancún, Playa del Carmen y Tulum
- Uniforme: cambio y lavado
- Experiencia de Team Member garantizada
- Capacitación de estándares de la marca
- Relax Room

Horario de comedor

Desayuno: 7:00 am a 9:00 am
Comida: 11:00 am a 3:00 pm
Cena: 5:00 pm a 8:00 pm

Nota: Es importante acatar el reglamento del comedor.

Recomendaciones Adicionales

Código de Vestimenta

- Porta tu uniforme completo y limpio y no olvides tu gafete.
- Cabello recogido y uñas limpias
- Evita el uso de maquillaje excesivo



Documentos Necesarios

- Identificación Oficial



Pregunta siempre que tengas dudas

Para dudas o comentarios:
Zoe Guerrero
998-343-6666

Actitud y Compromiso

- Muestra proactividad disposición de aprender
- Mantén una actitud profesional y respetuosa todo el tiempo



¿Dónde nos ubicamos?



Carretera Cancún Tulum 307
Tulkal Chemuyil, 77774 Tulum,
Q.R.

Distancia desde:

- Aeropuerto de Cancún: 1 hora 35 minutos
- Playa del Carmen : 1 hora
- ADO Tulum: 30 minutos
- Aeropuerto de Tulum: 1 hora 15 minutos

¿Cómo podría llegar?

Los medios de transporte directo al hotel:

- Colectivo: En promedio tiene un costo de \$45 desde Tulum y \$55 desde Playa del Carmen.
- Taxi: Son costosos, los precios van desde los \$900 en adelante.

Nota: Los precios y distancias son un estimado.

Clima



Primavera a Otoño

Máxima: 30 °C a 35 °C
Mínima: 27 °C a 21 °C
Humedad: 61 % a 99 %

Invierno

Máxima: 25 °C a 29 °C
Mínima: 17° C a 20 ° C
Humedad: 76 % a 60 %

¿Que debo de llevar en mi maleta?

- Artículos de Higiene Personal ejemplo:
- Shampoo
- Jabón personal
- Cepillo de Dientes
- Pasta de Dientes
- Zapatos de acuerdo a lo solicitado
- Ropa cómoda para tu día de descanso

¿Qué me ofrece Hilton?

- Servicio de comedor para desayuno, comida y cena
- Vestidores y Regaderas
- Habitación con Aire Acondicionado
- Transporte de servicios al hotel
- Uniforme: cambio y lavado
- Experiencia de Team Member garantizada
- Capacitación de estándares de la marca
- Relax Room

Horario de comedor

Desayuno: 7:00 am a 9:00 am
Comida: 11:00 am a 3:00 pm
Cena: 5:00 pm a 8:00 pm

Nota: Es importante acatar el reglamento del comedor.

Horario de entrada y salida del hotel

Hora de salida: Libre
Hora de entrada: 11:00 pm después de ese horario no se permite la entrada a Residencia Nicholson

Recomendaciones Adicionales

Código de Vestimenta

- Porta tu uniforme completo y limpio y no olvides tu gafete
- Cabello recogido y uñas limpias
- Evita el uso de maquillaje excesivo



Documentos Necesarios

- Identificación Oficial



Pregunta siempre que tengas dudas

Para dudas o comentarios:
Zoe Guerrero
998-343-6666

Actitud y Compromiso

- Muestra proactividad y disposición de aprender
- Mantén una actitud profesional y respetuosa todo el tiempo





Tulum: Estimado de Traslado 45 minutos



- Zona Arqueológica de Tulum, Ruinas mayas con vista al mar caribe: De 8:00am a 5:00pm solo los domingos nacionales entran gratis
- Parque del jaguar: Presentando tu credencial de estudiante vigente el promedio es de \$31 MXN
- Escultura ven a la luz: Abierto de 9:00 am a 10:00 pm, costo aproximado de \$100

Cancun: Estimado de 2 horas 30 minutos



- Zona Hotelera: Resorts, centros comerciales y playas exclusivas.
- Isla Mujeres: A 30 minutos en ferry, ideal para snorkel y buceo.
- Museo Maya de Cancún: Exhibe piezas arqueológicas y cuenta la historia de la civilización maya.
- Zonas arqueológicas.

Playa del carmen: Estimado de Traslado 1 hora

- Quinta Avenida: Compras, restaurantes y playa pública (sin costo)
- Ferry a Cozumel: Acceso a arrecifes y playas espectaculares. Costo estimado de \$600 pesos viaje redondo
- Parque Fundadores: Icono cultural con la escultura "Portal Maya", espectáculos de voladores y acceso directo a la playa.
- Xcaret y Xplor: Parques temáticos que combinan cultura, espectáculos y actividades de aventura como tirolesas y recorridos en ríos subterráneos.



Ciudad de Chemuyil A 15 min del hotel



- Cenote Xunaan-Ha: Nado en aguas claras rodeado de selva.
- Parque Dos Ojos: Sistema de cuevas y cenotes para explorar.
- Comunidad Local: Artesanías y gastronomía auténtica.

Puerto maya: A 30 min del hotel

- Mercado Artesanal: Venta de productos locales como textiles, cerámicas y alimentos típicos.
- Ideal para compras locales y entretenimiento.

Gastronomía local:

- Tacos de pescado y cochinita pibil: Platos típicos de la región.
- Mariscos frescos: Restaurantes en Tulum y Playa del Carmen.
- Aguas frescas y marquesitas: Delicias locales para refrescarte.

Hay aproximadamente 1,000 cenotes en la jungla. Entre los cenotes más famosos de la zona se encuentran el Cenote Dos Ojos, el Gran Cenote, el Cenote Nicté-Ha, el Cenote Sac Actún, el Cenote El Pit y el Cenote Azul.

REGLAMENTO INTERNO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

1. Conocer y sujetarse a las disposiciones y normas de la empresa; contenidos en estándares de presentación y servicio.
2. Abstenerse de intervenir en forma directa o indirecta en asuntos laborales o sindicales.
3. Permanecer en el ejercicio de sus Prácticas Profesionales, durante el periodo convenido por la universidad y empresa de manera ininterrumpida y por ningún motivo abandonarlo antes de su vencimiento, sin la previa autorización de la Universidad y el área responsable en RH.
4. Acatar las instrucciones del líder directo y asesor académico, así como las medidas preventivas adoptadas por la empresa para evitar accidentes.
5. Asistir con puntualidad al horario establecido por la empresa y conservar una conducta ética.
6. Asistir a las reuniones y talleres convocados por Recursos Humanos.
7. Respetar el horario y los roles establecidos por el área, estos no deberán exceder de 8 horas diarias con un día de descanso semanal.
8. Abstenerse de revelar información de carácter confidencial.
9. Cuidar los uniformes y recursos materiales que les haya sido asignados.
10. Abstenerse de cometer actos que impliquen abuso físico, moral o psicológico a los TM's.
11. Con la finalidad de que tu aprendizaje sea integral trabajaremos en un plan de trabajo en el área asignada sin modificaciones.

SANCIONES

- A. En caso de abuso físico, moral o psicológico por parte del practicante, se determinará las acciones conducentes emitidas por el área de RH, en apego a la LFT.
- B. La falta al cumplimiento de los incisos 1) y 2) por parte del practicante ocasionara desde llamadas de atención, reporte a la universidad, hasta la suspensión de sus Prácticas sin carta de conclusión.
- C. En caso de incumplimiento del inciso 9) el practicante deberá reponer económicamente los materiales dañados o extraviados.
- D. En caso de contar con 3 faltas injustificadas, será baja automática del programa de prácticas profesionales.

FIRMA DEL PRACTICANTE

REGLAMENTO POBLADO DEL HOTEL



Limpieza y cuidado de las habitaciones:

1. Cada miércoles deberás cambiar tus blancos a lavandería en un horario de 9:00 a 11:00 y de 16:00 a 18:00 hrs en donde entregaras los blancos sucios, a cambio te darán un kit de blancos limpio.
2. Serás el responsable de mantener limpia y aseada tu habitación, igual que tus compañeros.
3. La basura resultante de la limpieza de las habitaciones la colocarás en los botes de basura que se encuentran en los pasillos, AP pasará todos los días por ella.
4. Los alimentos se deberán consumir en Restaurante de Team Members o en la zona de Room Relax, con el fin de evitar ensuciar y favorecer fauna nociva.

Sobre tu habitación:

1. Prohibido realizar modificaciones estructurales dentro de la habitación, de identificar algún daño se aplicará un CxC con descuento vía nómina.
2. Sí para mejorar tu estancia requieres de otros muebles o accesorios como mesas, cajoneras, ventiladores, etc. Por favor solo reporta en la administración de la Residencia, para poder mantener un control sobre lo que ingresa.
3. Te invitamos a que utilices de manera eficiente la luz y el agua, apagando luz y aire acondicionado de tu habitación cuando salgas y que cuando te duches no dejes correr el agua sin beneficio alguno.

Nota importante: el horario del aire acondicionado es de 23:00 a 11:00 hrs.

Convivencia en la Habitación:

1. Tu habitación es compartida con otros TM's que al igual que tú disfrutan del beneficio que se les ofrece, por esta razón te invitamos a practicar y fomentar el respeto por tus compañeros tanto de día como de noche:
 - a. Moderando el volumen de voz o procurando no encender de pronto la luz si alguno se encuentra durmiendo o descansando, sobre todo si es de madrugada;
 - b. Procura no dañar o tomar las pertenencias de tus compañeros sin previa autorización.
2. Cero tolerancias a las agresiones y faltas de respeto hacia tus compañeros de cuarto.
3. Prohibido ingresar mascotas.

Residencia Nicholson (TULKAL HOSPITALITY SERVICES SA DE CV), no se hace responsable por las pertenencias dañadas o perdidas.

4. Debido al respeto que debemos guardar hacia nuestros compañeros y para su debido descanso, no están permitidas las fiestas dentro o fuera de las habitaciones.
5. No puedes tomar o utilizar sustancias nocivas dentro de tu habitación, el ser testigo te hace cómplice. Si por alguna razón utilizas medicamentos controlados, por favor infórmalo y muestra la receta a RH para registrarlo.
6. Si fumas tendrás que hacerlo en el área designada.
7. El cambio de habitación deberá ser autorizado por la administración, de hacerlo por tu cuenta sin notificar perderás del beneficio de tu hospedaje en la Residencia.

Convivencia fuera de la habitación:

1. El ingreso a las habitaciones es exclusivo a la persona asignada, no se permite que otros compañeros ingresen a tu habitación y por supuesto tú no podrás entrar a otra habitación que no sea la tuya.
2. Las agresiones y faltas de respeto a cualquier persona son inaceptables. Te invitamos a que te acerques a RH o a la administración de la Residencia para tratar de resolver los conflictos por esta vía.
3. Sabemos que te sentirás como en casa, sin embargo, te invitamos a cuidar el código de vestimenta, por favor NO salgas en pijama o prendas muy ligeras fuera de tu habitación, recuerda que tenemos invitados y visitantes en el hotel y las oficinas todos los días, ayúdanos a que nuestros visitantes se lleven una imagen positiva de su visita.
4. No tires basura en el piso, ubica los botes que se encuentran distribuidos en el área y arroja ahí tus desperdicios.

Áreas comunes:

Comedor: Procura no tirar comida en buen estado sirviéndote solo lo que te vas a comer, es preferible servirte dos veces a tirar la mitad de tu comida, ¡ayúdanos a evitar desperdicio de alimento para poder seguir brindándote lo mejor!

El horario de servicio en el comedor: Desayuno de 7:00 a 9:00, Comida de 11:00 a 15:00 hrs y cena de 16:00 a 20:00 hrs.

Baños y duchas: todos los dispensadores, espejos, estructuras y elementos que se encuentran en los baños y las duchas, son para que tú estada sea la mejor. ¡No los dañes, arranques o destruyas, son para tu bienestar!, Si te sorprendes dañándolos, tendrás serias consecuencias económicas y administrativas.

Lavandería: tendrás a tu disposición lavadoras y secadoras para lavar tu ropa. Te pedimos colabores en su cuidado atendiendo las instrucciones de lavado y secado.

Deja limpia la(s) lavadora(s) y la(s) secadora(s) que uses, retira la pelusa que se queda en la canastilla, para que todo quede limpio y listo para quien la utilice después de ti.

Relax room: Este sitio te va a encantar, ya que podrás relajarte viendo tu película o serie favorita, o simplemente a recostarte a leer tu libro preferido, esta sala abre de 9:00 a 21:00 hrs.

Por supuesto, es necesario que cuidemos del lugar no subiendo los pies a los sillones con los zapatos puestos o los pies sucios, evitar comer o beber encima, cuidar mesas y sillas, televisores, etc., mantener limpia y sin daños las instalaciones.

La convivencia con tus compañeros deberá ser respetuosa y amable, por eso te pedimos que no grites, no te comportes violentamente, no duermas en los sillones, que no vistas pijamas ni ropa ligera.

Entrada y salida de la Residencia (cuando vienes de fuera de las instalaciones de la propiedad)

1. Puedes salir sin solicitar permiso, sin embargo, deberás tener en cuenta que no podrás ingresar a la Residencia si llegas después de las 23:00 hrs.
2. Si presumiblemente te encuentras bajo los efectos del alcohol o drogas se te harán exámenes, en el caso de no pasar el alcoholímetro o el análisis, se te negará el acceso.

Entrega de la Residencia Nicholson:

Hoy inicia tu estadía en las instalaciones de la Residencia, ésta durará TRES MESES, al terminar este periodo de tiempo, tendrás que entregar la habitación de la residencia; el proceso sería el siguiente:

1. Deberás avisar a la administración de tu salida con una semana de anticipación. Cabe destacar que no es necesario estar los tres meses, puedes hospedarte menos tiempo.
2. Deberás entregar tus blancos y toalla a lavandería, en donde los recibirán y liberarán firmando en tu tarjeta de blancos que los has entregado completos y sin daños. En caso de que estén incompletos o con daños, estos se te cobrarán vía nómina.
3. Una vez que tengas tu tarjeta liberada deberás entregarla en la administración de la Residencia para proceder a la revisión del cuarto y comprobar que no hay daños.
4. Una vez que se ha realizado todo el procedimiento sin problema, se te dará de baja de la Residencia.

Es importante destacar que, cuando dejes de ser huésped de la Residencia, no podrás quedarte más tiempo sin el previo aviso/consentimiento de la administración, que deberá tramitar tu jefe directo.

En caso de seguir usando los dormitorios después de entregarlos, ya sea para dormir o para dejar tus cosas, cambiarte o descansar, se te cobrarán \$ 400.00 diarios por hospedaje, los que se te descontarán vía nómina. Para garantizar el cumplimiento de las reglas y lineamientos que acabas de leer, te informamos de inspecciones aleatorias sin previo aviso a las habitaciones para corroborar que se cumplan.

Política de Presentación Personal



Como representante de Hilton es importante que proyectes una imagen empresarial en todo momento. En general debes ser ordenado, limpio y con excelente apariencia, siguiendo las normas de aseo personal de tu departamento.

Peinados

Los peinados no deben ser extremos o inusuales y deben ser apropiados para las normas de seguridad y estándares de su departamento. El cabello debe estar peinado en todo momento. No se permite teñir el cabello en colores rojos, azules y llamativos.

Uñas

Las uñas deben mantenerse limpias, arregladas y de largo moderado. Colores neutros y apropiado para un entorno empresarial.

Maquillaje

Maquillaje debe ser formal y tener una apariencia profesional. Tonos o colores brillantes, extremos o inusuales en sombra de ojos y lápiz labial no son aceptables.

Tatuajes

Se puede llevar tatuajes siempre y cuando no estén en la cara o cuello, y no deben representar palabras o imágenes ofensivas e inapropiadas.

Joyería

La joyería debe ser profesional y conservadora. En todo momento debes portar tu gafete de lado izquierdo a la altura del corazón.

Zapatos

Todos los zapatos deben estar en concordancia con el entorno empresarial y las normas de seguridad del departamento. Los zapatos deben estar lustrados, limpios y en buen estado.

Vello Facial

Todos los hombres deben estar afeitados. El uso de la barba y bigote no están permitidos.

POLITICA DE ENTRADA Y SALIDA DE MIEMBROS DE EQUIPO					
Políticas y Procedimientos			Departamento de Recursos Humanos Hilton - México		
Referencia:	PL-RH-001	Última Revisión:	Octubre, 2021	Vigencia:	Diciembre, 2024
Políticas relacionadas:		N/A			

RESUMEN DE POLITICA

Descripción de los lineamientos y consideraciones para el procedimiento de entrada y salida de los Miembros de Equipo a su jornada laboral e incidencias en la nómina.

APLICABILIDAD

Todos los miembros de equipo que laboran en el hotel Conrad Hilton Tulum (TULKAL HOSPITALITY SERVICES S.A DE C.V.)

DETALLES DE LA POLITICA

Ingreso de miembros de equipo:

Todos los miembros de equipo deberán ingresar por medio del acceso de personal que se ubica en caseta de seguridad. Cada Miembro de Equipo es responsable de registrar su entrada y salida del hotel por medio del marcaje diario en el reloj checador, el cual deberán de realizar una vez que esté perfectamente uniformado.

Una vez ingresado el miembro de equipo a su lugar de trabajo, es responsabilidad de la empresa brindar cuidado y protección al trabajador, por lo que queda estrictamente prohibido salir de las instalaciones durante la jornada laboral, salvo alguna situación personal previamente autorizada por el Gerente Departamental.

Para salir de la propiedad los miembros de equipo deberán hacerlo por la caseta de Seguridad presentando su pase de salida debidamente firmado por; el Supervisor/jefe Departamental directo y/o en caso de no encontrarse presente, podrá ser firmado por el Gerente de Guardia en turno. Así mismo deberá ser firmado por el departamento de seguridad en señal de que fue permitida la salida.

Al término de la jornada laboral y salida de las instalaciones es deber de cada miembro de equipo mostrar su bolsa y/o mochila al agente de seguridad en turno para llevar a cabo una revisión, como parte de nuestras medidas de seguridad preventivas.

Control de incidencias:

El Jefe Departamental es responsable de la realización correcta de los listados de asistencia, los cuales comprenden las incidencias que presentaron cada uno de los Miembros de Equipo que conforman el departamento.

(Asistencias, Descansos, Descanso Trabajado, Faltas, Festivos Laborados, Salidas Anticipadas, Incapacidades, Permisos, Prima Dominical y Vacaciones), del periodo de nómina vigente y de hacer entrega al departamento de Recursos Humanos en las fechas especificadas en el calendario de nómina, a fin de dar cumplimiento al pago correcto de la nómina.

El incumplimiento a esta política ameritará ser parte de un proceso disciplinario conforme al reglamento interior de trabajo.

DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS

Pase de Salida de Artículos.

Reglamento Interior de Trabajo.

POLITICA DE SALIDA ANTICIPADA DE MIEMBROS DE EQUIPO					
Políticas y Procedimientos			Departamento de Recursos Humanos Hilton - México		
Referencia:	PL-RH-002	Última Revisión:	Octubre, 2021	Vigencia:	Diciembre, 2024
Políticas relacionadas:		N/A			

RESUMEN DE POLITICA

Lineamientos para autorizar la salida anticipada de los Miembros de Equipo de su jornada laboral fuera de las instalaciones de la propiedad.

APLICABILIDAD

Todos los Miembros de Equipo del hotel Conrad Hilton Tulum (TULKAL HOSPITALITY SERVICES S.A. DE C.V.), quienes deberán acatar los procesos dictaminados en esta Política.

DETALLES DE LA POLITICA

Dentro de la flexibilidad que la compañía tiene para que usted atienda asuntos urgentes que requieran retirarse de la propiedad antes del término de su jornada laboral o tenga autorización de su Supervisor/Jefe inmediato para retirarse y atender cualquier otra situación personal, el Departamento de Seguridad podrá dar el acceso a la salida siempre y cuando se presente la autorización por escrito mediante un pase de salida, el cual quedara a resguardo del departamento de Seguridad.

Dicho pase de salida debe estar estrictamente firmado por; el Supervisor/Jefe Departamental directo y/o en caso de no encontrarse presente, podrá ser firmado por el Gerente de Guardia en turno. Así mismo deberá ser firmado por el departamento de seguridad en señal de que fue permitida la salida.

Cuando se presente alguna situación que amerite retirarse de la propiedad en atención o servicio hacia algún huésped, deberá indicarlo al departamento de Seguridad para su conocimiento, y entregar el pase de salida autorizado por; el departamento de Recursos Humanos, el Supervisor/Jefe Departamental directo y/o en caso de no encontrarse presente, podrá ser firmado por el Gerente de Guardia en turno. Así mismo deberá ser firmado por el departamento de seguridad en señal de que fue permitida la salida el cual colocara a su regreso la hora en que volvió a ingresar a la propiedad.

La salida del Miembro de Equipo queda estrictamente prohibida por cualquier otra área que no sea la caseta de seguridad y sin entrega del pase de salida previamente autorizado y firmado.

Cada Miembro del equipo es responsable de llenar el pase de salida de su puño y letra, completando los siguientes datos;

- Nombre Completo.
- Fecha.
- Departamento.
- Puesto.
- Hora de Salida de la propiedad.
- Tiempo estimado solicitado para atender la situación.
- Hora de regreso a la propiedad.
- Motivo de salida;

Es importante que se inicie el relato con la siguiente leyenda “a solicitud desinteresado(a)” y describir el motivo de dicha solicitud.

En caso de ser autorizado que el miembro de equipo no regrese a terminar su jornada laboral deberá indicarse en el pase de salida.

En caso del incumplimiento de este procedimiento queda sujeto a criterio de Recursos Humanos si la acción implica un escrito (disciplina progresiva) y/o ser considerado como abandono de trabajo.

DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS

Formato de pase de salida.

POLITICA DE RELACIONES PERSONALES EN EL LUGAR DE TRABAJO

Políticas y Procedimientos		Departamento de Recursos Humanos Hilton - México			
Referencia:	PL-RH-003	Última Revisión:	Octubre, 2021	Vigencia:	Diciembre, 2024
Políticas relacionadas:		Política de Hostigamiento Sexual			

RESUMEN DE POLITICA

Descripción de los lineamientos y consideraciones en las relaciones personales de Miembros de Equipo que puedan influir en el empleo y/o en las condiciones de trabajo de otro Miembro de Equipo.

APLICABILIDAD

Todos los miembros de equipo que laboran en el hotel Conrad Hilton Tulum (TULKAL HOSPITALITY SERVICES S.A. DE C.V.), quienes deberán acatar los procesos dictaminados en esta Política.

DETALLES DE LA POLITICA

A fin de evitar el favoritismo, real o aparente, así como los conflictos de interés y los problemas de hostigamiento, Hilton prohíbe ciertas relaciones personales o sociales entre los Miembros del Equipo;

- El Miembro del Equipo que tenga un parentesco o relación romántica con otro, no podrá estar empleado en una relación en la que se reporte directamente a ese miembro, o bien, en un puesto en el que uno de los Miembros del Equipo pudiera influir en el empleo, la compensación o las condiciones de trabajo del otro; tampoco se podrá tratar de un puesto en el que la confidencialidad sea de importancia crítica.
- Se podrían tomar en consideración las relaciones que impliquen una amistad cercana que pudiese crear un conflicto de interés, favoritismo o problema de hostigamiento; entre los Miembros del Equipo del mismo departamento o de la misma cadena de mando.
- De la misma forma, Hilton prohíbe ciertas relaciones personales o sociales entre los Miembros del Equipo y proveedores, contratistas externos y terceros, en los casos en los que dicha relación pueda crear un conflicto de interés o favoritismo o un problema de hostigamiento.

Si la Empresa determina que existe una relación de trabajo indebida entre Miembros del Equipo, según se describe en esta política; se deberá tomar por voluntad propia las de las partes involucradas, la decisión de común acuerdo para que uno de los Miembros del Equipo involucrados solicite su transferencia de puesto, departamento o renuncie a su puesto, dentro de un periodo de treinta (30) días (o más de treinta días si lo autoriza el Representante de Recursos

Humanos o el Gerente General de la sede de trabajo). Si los Miembros del Equipo no efectúan la toma de decisión por voluntad propia dentro del plazo establecido, la Empresa tendrá el derecho de transferir de puesto, departamento, o dar por terminada la relación laboral de uno de ellos o a ambos.

DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS

Política de Hostigamiento Sexual.

POLITICA DE CENTRO LABORAL LIBRE DE ACOSO					
Políticas y Procedimientos			Departamento de Recursos Humanos Hilton - México		
Referencia:	PL-RH-004	Última Revisión:	Octubre, 2021	Vigencia:	Diciembre, 2024
Políticas relacionadas:		N/A			

RESUMEN DE POLITICA

Descripción de los lineamientos y consideraciones para un Centro Laboral libre de Acoso; la Compañía no permitirá cualquier forma de acoso sexual o cualquier conducta parecida que tenga el propósito o intención de interferir con el desempeño de cualquier Miembro de Equipo y que lleve a crear un ambiente de trabajo hostil, intimidante u ofensivo, esto incluye cualquier forma de manifestación ya sea verbal, física, impresa o vía Internet.

APLICABILIDAD

Todos los miembros de equipo que laboran en el hotel Conrad Hilton Tulum (TULKAL HOSPITALITY SERVICES S.A. DE C.V.)

DETALLES DE LA POLITICA

En cumplimiento con los Principios Corporativos de Hilton, tratamos a las personas como nuestro bien más importante y esperamos que los Miembros de Equipo de Hilton mantengan las más altas normas de conducta. De conformidad con esos valores, desde hace tiempo Hilton está comprometido con el mantenimiento de un ambiente laboral libre de discriminación en base a las condiciones protegidas legalmente, y libre de acoso. Por consiguiente, Hilton no tolerará ninguna forma de acoso contra sus Miembros de Equipo por parte de persona alguna, incluyendo los demás Miembros de Equipo de Hilton, los proveedores o los huéspedes. Se espera que todo Miembro de Equipo de Hilton evite cualquier conducta o comportamiento que se pueda interpretar como hostigamiento o acoso. También se espera que todos los Miembros de Equipo de Hilton, den a conocer rápidamente, a través de las vías identificadas más abajo, los casos en que experimenten, o sean testigos de, conductas o comportamientos ofensivos.

La conducta prohibida por esta política incluye toda conducta no deseada, ya sea verbal, física o visual, basada en las condiciones protegidas de las personas, como sexo, color, raza, ancestros, religión, origen nacional, edad, incapacidad, problemas médicos, estado civil, condición de veterano, condición de ciudadanía, orientación sexual, identidad/o expresión transexual, u otra condición protegida, o en las condiciones protegidas de los familiares, amigos o asociados de la persona.

La conducta prohibida por esta política incluye específicamente, pero no se limita a: **(a)** calumnias, estereotipos negativos o actos intimidantes que se basen en las condiciones protegidas de las personas; y **(b)** material escrito o gráfico circulado o publicado dentro del centro de trabajo que muestre hostilidad hacia una persona debido a su condición protegida.

El acoso sexual es un problema que merece mención especial. Pautas promulgadas por La Comisión para la Oportunidad de Igualdad de Empleo (Equal Employment Opportunity Comisión-EEOC) definen el hostigamiento o acoso sexual incluyendo “insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales y otras conductas verbales, físicas o visuales basadas en el sexo” no solo como condición de empleo (acoso “quid pro quo”), sino también cuando la conducta crea un medioambiente ofensivo, hostil e intimidante.

El acoso sexual no se limita a pedidos explícitos de favores sexuales. También puede incluir acciones como (1) bromas verbales o chistes de naturaleza sexual; (2) coqueteos, insinuaciones o proposiciones sexuales reiteradas; (3) abuso verbal continuo o reiterado de índole sexual; (4) comentarios gráficos o degradantes acerca de un individuo o su apariencia; (5) la exhibición de objetos o fotos/pinturas sexualmente sugestivas; (6) presión sutil para actividad sexual; y (7) contacto físico como palmaditas, abrazos, pellizcos o roce contra el cuerpo de otra persona.

Si usted experimenta, o es testigo de, cualquier conducta que usted considere que está en desacuerdo con esta política, Hilton lo exhorta a que, y espera que, se lo notifique a su Representante de Recursos Humanos, su supervisor o su jefe de departamento. Sírvase dar todos los pasos que pueda para asegurar que su preocupación sea puesta en conocimiento de la Gerencia. Todo informe presentado por usted será investigado a fondo, y si se determina que una queja tiene mérito, la Compañía tomará la medida correctiva pertinente, incluyendo medidas disciplinarias que pueden llegar a incluir el término de la relación laboral del infractor. Al investigar quejas de acoso según esta política, Hilton puede imponer medidas disciplinarias por conductas inapropiadas notificadas a Hilton, independientemente de si la conducta constituye o no una violación de la ley o tan siquiera una violación de esta política.

Todo Miembro de Equipo que presente un informe de acoso, que ayude en la presentación de una queja de acoso o que coopere en la investigación de una queja estará protegido contra represalias. La Compañía preservará la confidencialidad hasta el punto en que lo permitan las necesidades de la investigación.

Si tiene alguna pregunta con respecto a estas normas, por favor póngase en contacto con el Representante de Recursos Humanos o su Gerente General.

DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS

N/A.

POLITICA DE AVISO DE ACCIDENTES EN EL TRABAJO

Políticas y Procedimientos		Departamento de Recursos Humanos Hilton - México			
Referencia:	PL-RH-005	Última Revisión:	Octubre, 2021	Vigencia:	Diciembre, 2024
Políticas relacionadas:		N/A			

RESUMEN DE POLITICA

Todos los miembros de equipo somos responsables de cumplir con las **Normas de Seguridad**, así como darle el uso adecuado a nuestro equipo de trabajo, y notificar de inmediato al supervisor o gerente departamental y al departamento de seguridad, cualquier circunstancia que pudiera propiciar un riesgo o un accidente de trabajo.

APLICABILIDAD

Todos los Miembros de Equipo del hotel Conrad Hilton Tulum (TULKAL HOSPITALITY SERVICES S.A. DE C.V.), quienes deberán acatar los procesos dictaminados en esta Política.

DETALLES DE LA POLITICA

Notificación de accidentes:

Todo accidente laboral, por pequeño que parezca, debe ser informado de inmediato al supervisor o gerente departamental y al departamento de seguridad, a fin de dejar constancia de lo acontecido.

Deberá realizarse un reporte, determinar la gravedad del incidente y brindar la atención inicial de manera interna.

Reporte de notificación de accidentes:

Internamente contamos con un documento de notificación de accidentes, el cual, nos ayuda a llevar el registro de todos los puntos de interés relativos al accidente.

Es importante que el Miembro de Equipo afectado, detalle de forma clara los acontecimientos, datos, e implicaciones de lo ocurrido, a fin de que este reporte sea referencia para la elaboración del formato **ST7; (Formato oficial de Riesgos de Trabajo para el Instituto Mexicano del Seguro Social)** y pueda ser evaluado el accidente por las autoridades correspondientes.

Dicho reporte interno, deberá ser llenado por el Departamento de Recursos Humanos y/o Seguridad, en el preciso momento en que el accidente acaba de ocurrir, a fin de recabar los soportes, declaraciones, testigos, evidencias, etc., que puedan enriquecer el reporte y permitan aclarar lo acontecido.

Es de la misma importancia que una vez realizado este procedimiento, el Miembro de Equipo acuda a recibir atención por parte del IMSS, así mismo deberá mantener informado a Recursos Humanos sobre su estado y hacer entrega de los siguientes documentos;

- **Copia del formato ST-7 ya calificada por el IMSS,**

En caso de haber sido calificado como Riesgo de Trabajo deberá hacer entrega de igual manera de;

- **Copias de las incapacidades** (en caso de contar con ellas)
- **Formato ST-2 (dictamen de alta)**

En caso de no contar con el alta certificada por el seguro social el Miembro del Equipo no podrá reiniciar labores.

NOTA: El miembro del equipo que NO notifique o reporte cualquier accidente dentro del trabajo o en trayecto, en el momento en que ocurre, NO será validado por la empresa.

DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS

- Reporte de notificación de accidentes.
- Formato ST-7 emitido por el IMSS.
- Formato ST-2 emitido por el IMSS.
- Incapacidades emitidas por el IMSS.

POLITICA DE SALIDA DE ARTICULOS					
Políticas y Procedimientos			Departamento de Recursos Humanos Hilton - México		
Referencia:	PL-RH-006	Última Revisión:	Octubre, 2021	Vigencia:	Diciembre, 2024
Políticas relacionadas:		N/A			

RESUMEN DE POLITICA

Ningún Miembro del Equipo está autorizado a sustraer de la propiedad algún artículo, equipo o producto que sea propiedad del Hotel, huésped o Miembro de Equipo.

APLICABILIDAD

Todos los miembros de equipo que laboran en el hotel Conrad Hilton Tulum (TULKAL HOSPITALITY SERVICES S.A. DE C.V.), quienes deberán acatar los procesos dictaminados en esta Política.

DETALLES DE LA POLITICA

Ningún Miembro del Equipo está autorizado a sustraer de la propiedad algún artículo, equipo o producto (decoración, flores, artículos publicitarios, alimentos y bebidas, etc.) que pertenezca al hotel, evento, habitaciones, restaurantes, etc., sin autorización de su Gerente Departamental.

En caso de que algún huésped o cliente de un evento obsequie algún artículo a un Miembro del Equipo, debe ser entregado por medio del formato de autorización “Pase de Salida” avalado por el Gerente departamental.

El pase de salida deberá ser entregado al departamento de Seguridad como soporte de la salida del artículo y notificado a Recursos Humanos.

La violación o falta de este proceso se tendrá en consideración como falta de probidad, señalado en nuestro reglamento interior de trabajo como una falta grave que amerita el término de relación laboral.

DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS

- Pase de Salida de Artículos. Reglamento Interior de Trabajo.

POLITICA DE OBJETOS ENCONTRADOS

Políticas y Procedimientos		Departamento de Recursos Humanos Hilton - México			
Referencia:	PL-RH-007	Última Revisión:	Octubre, 2021	Vigencia:	Diciembre, 2024
Políticas relacionadas:		Política de Salida de Artículos			

RESUMEN DE POLITICA

Todo objeto encontrado en áreas del hotel, deberá de ser; reportado, entregado, registrado, almacenado y en su caso desechado. Teniendo como objetivo principal realizar su devolución al propietario.

APLICABILIDAD

Todos los miembros de equipo que laboran en el hotel Conrad Hilton Tulum (TULKAL HOSPITALITY SERVICES S.A. DE C.V.), quienes deberán acatar los procesos dictaminados en esta Política.

DETALLES DE LA POLITICA

Cualquier objeto encontrado en áreas del hotel, debe entregarse tan pronto sea encontrado al área de objetos perdidos y encontrados (Lost and found) el cual se encuentra a cargo del departamento de Seguridad.

Si el objeto se encontró dentro de una habitación, la persona que lo encuentre, deberá avisar de inmediato al departamento de seguridad, para que se dirija a la habitación y hacer la recolección del artículo, el cual, deberá hacer entrega de un talón de recibo de resguardo del artículo que se está entregando.

Si el objeto se encontró en algún área común del hotel como; salones, baños, restaurante, pasillos, alberca, etc., se deberá entregar en la caseta de seguridad donde se le hará entrega de un talón de recibo de resguardo del artículo que se está entregando.

El área responsable de lost and found, llenará la bitácora de “Registro de objetos perdidos” al igual que el talón de recibo y resguardará los objetos en la bodega asignada o caja de seguridad (según sea el valor del artículo) inmediatamente después de haber sido registrados.

Para el llenado de la bitácora de “Registro de objetos perdidos”, deberá incluirse la siguiente información:

- Fecha.
- Hora en que el objeto fue encontrado.
- Numero de habitación o ubicación de su encuentro.
- Descripción del objeto (detallada).

- Numero consecutivo añadido al objeto (Folio).
- Nombre de quien lo encontró.
- Lugar donde se almacenará el objeto (caja de seguridad / bodega).
- Nombre, correo electrónico o dirección del último huésped registrado en esa habitación (si el objeto fue encontrado en una habitación), para que, a través de esos datos, se contacte al huésped y haga de su conocimiento que se tiene en resguardo el objeto olvidado.
- Fin del objeto (Si fue entregado al propietario, se desechó o se le entregó a quien lo encontró y reportó).

Si el objeto encontrado tiene alguna identificación adjunta o disponible, o se tiene la certeza de a quién pertenece, el objeto debe devolverse a la brevedad posible.

Procedimiento a llevar a cabo de acuerdo al valor y tipo de objeto:

- Todo objeto de valor, por ejemplo; joyas, boletos de avión, dinero en efectivo, cheques de viajero, cámaras, teléfonos celulares, etc., deberán ser resguardados en una caja fuerte, hasta su entrega.
- Las tarjetas de crédito son propiedad de las organizaciones que las expiden, como se menciona en la parte trasera de las mismas. El departamento de Seguridad deberá hacer todo esfuerzo por devolver la tarjeta a su propietario, de lo contrario será destruida en presencia de algún Jefe Departamental quien firmará como testigo de la acción.
- Si se encuentra un arma de fuego, se debe notificar inmediatamente al departamento de seguridad, para que se encargue de la situación. Bajo ninguna circunstancia se debe mantener en resguardo dentro de las áreas del hotel un arma de fuego o ser enviado a través del Servicio de Correo/Paquetería.
- Si se sospecha que se han encontrado sustancias ilegales, como drogas, el departamento de seguridad debe ser notificado inmediatamente para que se encargue de la situación.
- En el caso de objetos con un valor estimado inferior a \$100 USD, si no se tiene dato alguno del propietario o no existe reclamo de los objetos encontrados durante un periodo de 90 días, estos se devolverán al Miembro de Equipo que encontró y reportó el objeto. Para objetos con un valor estimado superior a los \$100 USD, se tendrán en resguardo hasta por un periodo de seis meses a un año, después de este periodo se devolverán al Miembro de Equipo que encontró y reportó el objeto.
- En el caso de objetos que sean perecederos (Leche, comida, artículos perecederos etc.,) y que se encuentren sellados, se entregaran el mismo día a quien los encontró y reportó, si no se pudieron devolver al propietario, teniendo que firmar un deslinde de responsabilidad

para el hotel por el consumo de los mismos. En caso de que el alimento no se encuentre sellado, será desechado.

- Cualquier tipo de bebida alcohólica que se encuentre, se realizara el mismo proceso de “Registro de objetos perdidos”, siendo el periodo de almacenamiento de un mes para botellas selladas y desechando de inmediato las botellas abiertas estando presente un testigo ajeno al área responsable de lost and found, quien firmara como testigo de la acción realizada. Después de transcurrido el periodo de almacenamiento, el departamento de seguridad se hará cargo del desecho de los líquidos y la destrucción de los envases y/o en caso de tratarse de botellas que cuenten con la etiqueta de Hilton (Vendidas al huésped por el hotel) se regresara al almacén general y/o área que vendió la botella. Por ningún motivo se le entregara una bebida alcohólica que se encuentre en el departamento de objetos perdidos a un Miembro de Equipo.
- Los objetos pequeños y artículos de higiene personal, que se encuentren en la propiedad, como, cepillos dentales, ropa interior, cigarrillos, etc., deberán ser desechados de inmediato.

Entrega de objetos olvidados a Miembros de equipo que entregaron y reportaron el objeto:

La entrega de artículos de lost and found que cumplieron el tiempo de almacenamiento sin ser reclamados, será de forma programada y en periodos no menores a un mes entre cada entrega, elaborando un pase de salida por los artículos que se entreguen.

El Miembro de Equipo deberá entregar el talón de recibo que le fue entregado en el momento en que hizo la entrega y reporte al departamento de seguridad.

Para poder retirar de la propiedad los artículos que se le están entregando al Miembro de Equipo se deberá realizar un pase de salida el cual deberá ser llenado por el departamento de seguridad, detallando los artículos y anexando los talones de recibo para ser autorizado y firmado por el Jefe de Seguridad, Miembro del Equipo y agente de Seguridad que está dando la salida tanto del Miembro del Equipo de los artículos previamente revisados y cotejados con el pase de salida.

Los pases de salida y los folios, serán archivados siguiendo la política de resguardo de documentación.

Entrega de objetos olvidados a su propietario / huésped:

Cuando un huésped informa mediante llamada telefónica o correo electrónico, que olvidaron sus pertenencias, el departamento de seguridad debe hacer una investigación para llenar el formulario de objetos perdidos. El departamento de objetos perdidos tiene la responsabilidad de buscar en sus registros y averiguar si los objetos perdidos están en su posesión. En cualquier caso, se deberá notificar al huésped si se encontraron o no sus pertenencias dentro de un lapso no mayor a diez días de la investigación.

El departamento de Seguridad será el responsable de realizar la entrega de los mismos llevando a cabo el siguiente proceso:

1. Solicitarle al propietario la descripción exacta del objeto, para corroborar que se trata del mismo.
2. Solicitar una identificación oficial con fotografía, para verificar la identidad de quien reclama el objeto.
3. Hacer mención al propietario del objeto que se sacara una copia fotostática legible de la identificación mostrada, para efectos de control del departamento de objetos perdidos.
4. El propietario deberá de colocar nombre y firma en el “Registro de objetos perdidos”, en el apartado de devoluciones del mismo.
5. Se llenará el control de estadística de objetos entregados.

Los datos almacenados en el “Registro de objetos perdidos”, se almacenarán por el periodo que marque la legislación vigente.

Periodicidad y Calendario:

El “Registro de objetos perdidos” se llevará diariamente y con la periodicidad en la que se encuentren los objetos.

Los periodos de almacenamiento contarán a partir de la fecha en que se registra el objeto.

Se llevará a cabo una auditoria trimestral de los controles en el departamento de objetos perdidos y encontrados, por parte de la Dirección de finanzas.

DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS

Pase de Salida de Artículos.

Carta de deslinde para el hotel por los artículos de Lost & Found entregados al Miembro de Equipo.

POLITICA DE USO DE DISPOSITIVOS MOVILES

Políticas y Procedimientos		Departamento de Recursos Humanos Hilton - México			
Referencia:	PL-RH-008	Última Revisión:	Octubre, 2021	Vigencia:	Diciembre, 2024
Políticas relacionadas:		N/A			

RESUMEN DE POLITICA

El uso de dispositivos móviles personales está limitado y autorizado bajo ciertas restricciones, a fin de garantizar la correcta ejecución de las actividades laborales propias de su puesto durante su jornada laboral dentro de las instalaciones de la propiedad.

APLICABILIDAD

Todos los Miembros de Equipo del hotel Conrad Tulum Riviera Maya (TULKAL HOSPITALITY SERVICES S.A. DE C.V.), quienes deberán acatar los procesos dictaminados en esta Política.

DETALLES DE LA POLITICA

USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES

Reconociendo que pueden surgir circunstancias en las que necesite comunicarse de inmediato con sus contactos personales, debido a asuntos urgentes (por ejemplo, un hijo enfermo que necesita que lo recojan en la escuela, un miembro de la familia en el hospital, un mecánico de automóviles que llama a mitad de una reparación, etc.), la Compañía le permite que pueda llevar su dispositivo móvil durante su jornada laboral, incluso en las áreas de Huéspedes.

Sin embargo, debe mantener su teléfono en un lugar discreto, (completamente cubierto en un bolsillo de uniforme, bolsillo de chamarra, etc.) en **modo silencio y/o modo vibración**, mientras realiza las actividades propias de su trabajo.

Si necesita usar su teléfono celular para una situación urgente que requiera una acción inmediata, debe dirigirse a algún área donde no haya huéspedes cerca. Si su supervisor está disponible cuando surja la situación, debe notificarle a fin de realizar el procedimiento correspondiente para retirarse de la propiedad (si la situación lo amerita) a fin de que pueda usted atender su asunto personal.

No debe contestar ni usar su teléfono para asuntos personales mientras se encuentre en una habitación o en áreas comunes de huéspedes de la propiedad.

Debido a intereses de privacidad y preocupaciones sobre grabaciones no deseadas, los teléfonos no deben ser sacados de su lugar de resguardo (bolsillo de uniforme, chamarra, cartera, etc.) en áreas comunes de huéspedes.

Para proteger la privacidad de los compañeros de trabajo, tiene prohibido tomar fotografías de personas en los vestuarios, baños o en cualquier lugar donde intervengan la privacidad de la propiedad.

A los Miembros del Equipo se les permite usar sus teléfonos celulares abiertamente cuando;

- No están en horario laboral
- Cuando se encuentran en su tiempo libre o tiempo de descanso en el Back.
- En Áreas de Miembros de Equipo (siempre y cuando no estén atendiendo alguna actividad de su jornada laboral).
- Cuando no se encuentran en área de huéspedes,

Siempre y cuando, su uso, no interfiera con sus actividades laborales, el ambiente de trabajo o con algún compañero.

DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS

N/A

POLITICA DE COMPROMISO CON EL TRATO JUSTO					
Políticas y Procedimientos			Departamento de Recursos Humanos Hilton - México		
Referencia:	PL-RH-012	Última Revisión:	Octubre, 2021	Vigencia:	Diciembre, 2024
Políticas relacionadas:		N/A			

RESUMEN DE POLITICA

Hilton se compromete a garantizar que cada miembro de equipo sea tratado de forma justa y equivalente en su lugar de trabajo. Hilton espera que los Miembros de Equipo traten de forma justa a sus compañeros y a su vez, reciban un trato justo de sus colegas.

APLICABILIDAD

Todos los Miembros de Equipo del hotel Conrad Hilton Tulum, (TULKAL HOSPITALITY SERVICES S.A. DE C.V.)

DETALLES DE LA POLITICA

Cada uno de nosotros está preocupado por las condiciones de su lugar de trabajo, Hilton quiere garantizar que seas escuchado. Como parte del compromiso por un trato justo, Hilton enfatiza la comunicación abierta entre tú y tus Supervisores y/o Jefes. Nosotros estamos profundamente convencidos que la mayoría de los problemas en el lugar de trabajo pueden ser resueltos a través de una comunicación abierta y honesta.

SI TIENES ALGUNA PREGUNTA, PREOCUPACION O SUGERENCIA QUE COMPARTIR, POR FAVOR SIGUE ESTOS PASOS:

1. Discute la pregunta o preocupación con tu Supervisor/Jefe inmediato. Debes ser abierto y directo en tu planteamiento. Tú y tu Supervisor/Jefe deben resolver cualquier situación en ese momento.
2. Si tu plática con tu Supervisor/Jefe no llega a una conclusión satisfactoria, conversa con tu Gerente de Departamento. Tu Gerente de Departamento se comunicará contigo y/o las otras personas involucradas como corresponda, para obtener alguna información necesaria y resolver el problema de forma justa.
3. Si no estás satisfecho con la solución presentada por tu Gerente de Departamento, él te canalizará con el representante de Recursos Humanos, quien revisará los hechos, las circunstancias y se reunirá contigo y tu Gerente para resolver la situación justamente.

Salome Baena. Correo: Salome.Baena@ConradHotels.com

4. Si después de la intervención de Recursos Humanos, continúas insatisfecho por el esfuerzo que ha hecho Hilton para atender la situación, tu representante de Recursos Humanos te referirá a tu Gerente General.

Si después de esta platica aun no logras sentirte satisfecho con el proceso efectuado para resolver la situación, puedes acercarte a tu Gerente General, quien te brindara la información de contacto del Departamento Regional de Recursos Humanos de Hilton para que externes tu inquietud. María Fernanda Feliz, Sr Dir HR & Talent Acquisition CALA para Caribbean, Mexico & Central America. El número telefónico es +57573102234091, la dirección de email Maria.Feliz@Hilton.com, la ubicación HI Bogotá Sales Office.

5. Si continúas insatisfecho después de haber analizado la situación con el Director Regional de Recursos Humanos, este te canalizara con el representante de Recursos Humanos apropiado en las oficinas corporativas de Hilton localizadas en McLean, Virginia. Número telefónico 001 (703) 833-1000, o en Memphis, Tennessee número telefónico 001(901) 374-5000.

A través de este proceso, esperamos que la gran mayoría de las situaciones que se presentan en el lugar de trabajo, sean atendidas y deseamos garantizar que los Miembros de Equipo Hilton sean canalizados a las personas correctas para presentar sus dudas e inquietudes.

Si tienes alguna pregunta acerca del compromiso de Hilton por un Trato Justo, por favor contacta a Ayesha Williams, Vicepresidente de Recursos Humanos para Latinoamérica, México y el Caribe, en el +7868667205 para ayudarte a resolverla.

DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS

N/A

Definiciones	
Partes autorizadas	Hilton Domestic Operating Company Inc. y cada una de sus compañías matrices, subsidiarias, afiliadas, agentes, franquiciados; agencias de publicidad, marketing, relaciones públicas o promociones; socios; y los representantes, directores, agentes, empleados de las entidades mencionadas anteriormente, y sus respectivos sucesores y cesionarios.
Reclamaciones	Todos los derechos, las reclamaciones, las responsabilidades, las pérdidas, los daños y perjuicios, los costos, los gastos (inclusive los honorarios de abogados) y las acciones judiciales.
Pérdida	Cualquier pérdida o daño relacionado, de cualquier manera, con los Materiales o su uso o modificación, incluidos, entre otros, cualquier responsabilidad por pérdida, daño o perjuicio debido a invasión de la privacidad, difamación, derechos de autor, derechos de publicidad y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o personal.
Materiales	Cualquier fotografía, grabación de video, grabación de sonido, declaración o aval (o cualquiera de sus partes), existentes o futuros, que yo haya hecho en relación con cualquier asunto de importancia o interés para las Partes autorizadas y todas las demás formas tangibles o intangibles de medios, incluidos, entre otros, todos y cada uno de los nombres, identidades, títulos, semejanzas, publicaciones distintivas, semejanzas físicas, imágenes, retratos, dibujos, fotografías (ya sean fijas o en movimiento), personajes, voces, estilos vocales, declaraciones, gestos, amaneramientos, personalidades, características de desempeño, datos biográficos, firmas y cualquier otro indicio o imitación de mi identidad o aspectos similares que se enumeren, proporcionen, mencionen o incluyan, de cualquier otro modo, en el presente, en su forma actual o retocada, digitalizada, recortada, alterada, distorsionada o modificada de cualquier manera, en cualquiera de los materiales, incluidos los materiales publicitarios y promocionales, basados en ellos o derivados de ellos.
Usos permitidos	Usar, vender, publicar, volver a publicar, distribuir, difundir o exhibir públicamente trabajos creativos derivados de la obra expuesta o los derechos de autor, de cualquier manera.
Exención	La totalidad de esta Exención para uso publicitario y en los medios.

Al firmar esta Exención, otorgo a las Partes autorizadas el derecho absoluto e irrevocable de hacer los Usos permitidos de los Materiales de cualquier manera, universalmente, a perpetuidad, en cualquiera de los medios conocidos en el presente o en el futuro (incluidos, entre otros, Internet),

para cualquier tipo de propósito, incluidos, entre otros, la publicidad, la promoción o el anuncio de productos, sin percibir el pago de ningún tipo de compensación ni compensación adicional.

Acepto que los Materiales o cualquier elemento derivado de ellos será propiedad exclusiva de las Partes autorizadas. No autorizaré a nadie más que a las Partes autorizadas a utilizar los Materiales o una copia de estos. Reconozco y acepto que no tengo ningún derecho en cuanto a la aprobación de cualquier uso de los Materiales. No presentaré ahora ni en el futuro ninguna demanda por cualquier tipo de Pérdida. Declaro y garantizo a las Partes autorizadas que esta Exención no entra en conflicto, de ninguna manera, con ningún acuerdo, contrato o compromiso existente. Asumo el riesgo exclusivo y absoluto de cualquier Pérdida. Por el presente, yo y mis hijos, padres, tutores, fideicomisarios, herederos, albaceas, administradores, sucesores y cesionarios, renunciemos a todas y cada una de las Reclamaciones que yo o ellos podamos presentar, ahora o en el futuro, contra las Partes autorizadas por cualquier Pérdida.

Entiendo y reconozco que las Partes autorizadas por la presente se eximen de toda responsabilidad por cualquier tipo de Pérdida. Estoy de acuerdo en defender, indemnizar y mantener indemnes a las Partes autorizadas por cualquier Pérdida. También reconozco que las Partes autorizadas no cuentan con ningún tipo de seguro para mi beneficio o el de mis padres, hijos, tutores, fideicomisarios, herederos, albaceas, administradores, sucesores y cesionarios, en relación con los Materiales. También entiendo que este es un contrato que otorga derechos generales y elimina la responsabilidad de las Partes autorizadas. Por el presente, renuncio a cualquier derecho moral o ley similar en cualquier país del mundo, y me comprometo a no instituir, apoyar, mantener ni permitir ninguna acción legal o demanda en cuanto al hecho de que cualquier uso de los Materiales conforme a esta Exención, de cualquier manera, constituya una violación de mis derechos morales. Acepto que esta Exención se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes internas del estado de Nueva York, aplicables a los contratos celebrados y firmados en dicho Estado, sin tener en cuenta los principios de conflictos de leyes. Me someto a la competencia exclusiva de cualquier tribunal federal o estatal ubicado dentro del condado de Fairfax, en el Estado de Virginia, EE. UU., sobre cualquier conflicto que surja de esta Exención o esté relacionado con ella, y por la presente acepto en forma irrevocable que todas las reclamaciones con respecto a dicho conflicto o cualquier demanda, acción legal o procedimiento relacionados con ellos se puedan presentar y resolver en dichos tribunales. Renuncio irrevocablemente, en la medida en que lo permita la ley aplicable, a cualquier objeción que pueda tener, ahora o en el futuro, a la determinación del lugar de resolución de cualquier conflicto de este tipo, presentado ante dicho tribunal o a cualquier defensa de un tribunal incompetente para entender en dicho conflicto. Estoy de acuerdo en que el cumplimiento de un fallo sobre cualquier conflicto de este tipo pueda exigirse en otras jurisdicciones, por medio de una demanda sobre el fallo o por medio de cualquier otro recurso estipulado por la ley.

Presento esta Exención con el entendimiento y la intención de que las Partes autorizadas puedan basarse en ella.

Firma:

Nombre, en letra de imprenta:

Fecha:

Si usted es menor de 18 años, este formulario debe estar firmado por su padre, madre o tutor legal.

FORMULARIO DE AUTORIZACION DE APARIENCIA

Las fotos, videos, grabaciones digitales y testimonios escritos de voluntarios no serán utilizados localmente o por corporaciones a menos que vayan acompañados de esta Autorización de Apariencia firmada.

Programa: Reloj Checador Facial

Nombre del participante: _____ Fecha del proyecto: _____ Lugar: _____

Yo _____ autorizo a _____ (Hilton / Conrad) y sus designados) a registrar por cualquier medio, de cualquier manera existente y / o desarrollada posteriormente o medios de comunicación, y en cualquier formato, mi nombre, imagen, voz, imagen y / o apariencia, y le doy a Hilton el derecho absoluto e irrevocable y el permiso para usar, publicar, transmitir y / o copiar el uso de mi nombre, dirección, voz, fotografía y / o semejanza, caricatura e información personal, en su forma actual o como retocada, digitalizada, recortada, alterada, distorsionada o modificada de cualquier manera, en cualquiera de las redes sociales, publicidad, marketing y / o materiales promocionales basados o derivados de la Información. Dicha autorización incluye, pero no se limita a, cualquier forma de medios impresos y electrónicos, discos, películas y / o cintas. Además, autorizo a Hilton y sus representantes a los derechos de autor, publicar y / o usar dicha información para cualquier propósito. Además, autorizo a Hilton y sus designados a tener derechos de autor y / o publicar cualquier material biográfico sobre mí, o cualquier descripción y / o narrativa de mi participación en el Programa / Actividad mencionado anteriormente.

También reconozco que Hilton y / o sus designados son los únicos propietarios de todos los derechos, títulos e intereses en dicha información. Además, reconozco que Hilton y / o sus designados tienen el derecho exclusivo de editar dicha información y decidir si usar cualquier parte de dicha información. Entiendo y acepto que no tendré derecho de aprobación ni reclamo (incluidos, a modo de ejemplo, pero sin limitación, reclamos de compensación de cualquier tipo o reclamos basados en la invasión de la privacidad, difamación, derechos de autor o derecho de publicidad) fuera de cualquier uso, alteración, distorsión, digitalización, modificación o efecto ilusorio o uso en cualquier forma compuesta, ya sea ahora o en el futuro.

Además, libero completamente a Hilton, los miembros de su equipo, agentes y / o personas designadas de y contra toda responsabilidad que pueda surgir como resultado de mi participación en dicho Programa / Actividad, y de cualquier distorsión, desenfoque, alteración, óptica ilusión, o uso en forma compuesta, ya sea intencionalmente o de otro modo, que puede ocurrir o producirse al tomar, procesar o reproducir dicha información.

Confirmando que mi participación en el Programa / Actividad mencionado anteriormente es voluntaria y no entra en conflicto con ningún compromiso que tenga con ninguna persona o entidad. Leí este comunicado de participación antes de firmar, y reconozco que entiendo su contenido.

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA: NÚMERO DE TELÉFONO DEL PARTICIPANTE: FECHA:

Experiencia profesional adquirida

Durante mi estancia como practicante en el departamento de Capacitación del Hotel Hilton Tulum, adquirí conocimientos y habilidades fundamentales para mi desarrollo profesional, tanto en el ámbito del hotelería como en la gestión de recursos humanos dentro de los más significativos:

Diseño e implementación de herramientas de evaluación:

Desarrollé formatos de evaluación bidireccional y encuestas de satisfacción para medir el desempeño de los practicantes y la efectividad del programa.

Aprendí a analizar datos cualitativos y cuantitativos para identificar áreas de oportunidad y proponer mejoras.

Gestión de procesos de capacitación:

Colaboré en la creación de materiales didácticos, como formularios, infografías, documentos y presentaciones, adaptándome a las necesidades del personal.

Participé en la logística de sesiones de formación, coordinando horarios, recursos y registros de asistencia.

Habilidades de comunicación y liderazgo:

Adquirí experiencia en la facilitación de dinámicas grupales y en la entrega de retroalimentación constructiva.

Fortalecí mi capacidad para trabajar en equipo y adaptarme a diferentes perfiles profesionales.

Conocimiento del sector hotelero:

Entendí cómo funciona un hotel de lujo vi de cerca y profundicé en los estándares de servicio y operación de un resort de lujo y lo difícil que es mantener los altos estándares, comprendiendo la importancia de la hospitalidad y la atención al detalle, pero sobre todo la excelencia.

Resolución de problemas y mejora continua:

Detecté áreas de oportunidad en el programa de prácticas como la falta de retroalimentación constante por parte de los líderes y contribuí a diseñar soluciones prácticas.

Aprendí a priorizar acciones basadas en evidencia, como las sugerencias recopiladas en las encuestas aplicadas, propuse mejoras de acuerdo a lo que decían los practicantes y desde mi experiencia como uno.

Esta experiencia no solo aportó a mi formación académica en áreas como administración y recursos humanos, sino que también me permitió desarrollar competencias clave para mi futuro profesional, como el pensamiento crítico, la adaptabilidad y el enfoque en resultados. Lo más valioso fue darme cuenta de que puedo aportar ideas que realmente mejoran las cosas. Ahora sé organizarme mejor, trabajar bajo presión y comunicarme claramente. Pero, sobre todo, confirmé que me encanta trabajar en ambientes donde puedo ayudar a que otros aprendan y crezcan profesionalmente.

Habilidades que me llevo: Trabajo en equipo, comunicación clara, análisis de información, creatividad para hacer materiales didácticos y capacidad para la realización de proyectos.

Competencias desarrolladas y/o aplicadas

Durante este proyecto en el Hotel Hilton Tulum, adquirí y puse en práctica habilidades clave que fueron esenciales para lograr los objetivos planteados:

Organización y planificación: Diseñé formatos y encuestas para evaluar el programa de prácticas, asegurando su entrega en tiempo y forma.

Trabajo en equipo: Colaboré con practicantes y el departamento de Capacitación para recopilar información y mejorar los procesos.

Comunicación clara: Realice preguntas para la encuesta con constantes cambios, pero siempre buscando que fueran fáciles de entender y aplicar.

Análisis de información: Interpreté los resultados de las evaluaciones para detectar áreas de oportunidad y proponer mejoras.

Adaptabilidad: Ajusté las herramientas según los comentarios recibidos durante la prueba piloto, mejorando su funcionalidad.

Conocimiento del sector hotelero: Aprendí sobre los estándares de Hilton y cómo aplicarlos en la formación de nuevos miembros de equipo.

Estas habilidades no solo me ayudaron a cumplir con el proyecto, sino que también serán útiles en mi futuro profesional.

Esta experiencia en Hilton Tulum no solo me permitió desarrollar habilidades profesionales, sino que también me dejó grandes enseñanzas personales. Aprendí la importancia de escuchar

activamente a los demás, ya que cada opinión ya fuera de practicantes, líderes o compañeros enriquecía el proyecto y me ayudaba a ver perspectivas que no había considerado.

También descubrí que la flexibilidad es clave ya que los planes no siempre salen como uno espera, pero adaptarse con creatividad y paciencia hace la diferencia. Hubo momentos desafiantes, pero esto me enseñó a buscar soluciones prácticas y justas.

Por último, reforcé mi confianza en el trabajo en equipo. Aunque al inicio dudaba si las herramientas que diseñaría serían útiles, la colaboración con mismas personas del departamento me mostró que las ideas mejoran cuando se construyen entre todos. Esta práctica no solo mejoró el programa de formación, sino que me dejó lecciones que aplicaré tanto en mi carrera como en mi vida diaria. Entender que detrás de cada proceso hay personas, y que un buen líder debe equilibrar resultados con empatía.

Bibliografía

- (OIT), O. I. (s.f.). *Diseño de instrumentos de evaluación y certificación de competencias. Guía práctica*. Obtenido de Diseño de instrumentos de evaluación y certificación de competencias. Guía práctica:
https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Guia_Instrumentos%20final.pdf
- Acebo, P. G. (s.f.). *Supervisión efectiva y Liderazgo*. Obtenido de
https://www.iniciativasempresariales.com/admin/img/Supervision_efectiva_Liderazgo.pdf
- García Jiménez, O. L. (2023). *Las prácticas profesionales en la formación y su impacto laboral, una revisión bibliográfica. Polisemia*. Obtenido de
https://revistas.uniminuto.edu/index.php/POLI/article/view/3430?utm_source=chatgpt.com
- Gardey, J. P. (2022). *Práctica profesional - Qué es, definición, ventajas y beneficios. Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/practica-profesional/>
- Hernández, G. (8 de Agosto de 2023). *La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones UDEP*. Obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>
- Hilton. (2025). Obtenido de
https://www.hilton.com/en/corporate/?_gl=1*r3idno*_gcl_au*NTgwMDg1NzMyLjE3Mzg4NzY2MDU

- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Obtenido de Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos:
https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/mertens.pdf
- ROBBINS, S. P. (2008). Supervisión. Quinta edición. En S. P. ROBBINS, *Supervisión* (págs. 4-5). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- ROBBINS, S. P. (2008). Supervisión. Quinta edición. En S. P. ROBBINS, *Supervisión* (págs. 217-221). Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Universidad Veracruzana. (s.f.). *¿Qué son las prácticas profesionales y por qué es importante realizarlas?* Obtenido de <https://www.uv.mx/bolsadetrabajo/files/2012/12/Que-son-las-practicas-profesionales.pdf>