

TIME TO SMILE

TIME TO SMILE Terrazamar

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Queja es el derecho de los empleados de expresar su insatisfacción que se pueda tener en el trabajo. El procedimiento de quejas tiene la intención de servir como herramienta para los miembros del complejo en el caso de queja al respecto de cualquier condición del trabajo, oído por el director.

TIME TO SMILE Terrazamar reconoce que los empleados pueden en algún punto durante su trabajo en el hotel, tener problemas, quejas o preocupación sobre el trabajo, condiciones laborales o relaciones entre los compañeros. Lo mejor para el hotel es resolver estas cuestiones antes de pasen a ser algo más serio. En la mayoría de los casos, los empleados son capaces de resolver problemas, quejas o preocupaciones informalmente con el manager, o con otra persona directamente. TIME TO SMILE TERRAZAMAR anima de esta manera a que se resuelva si es necesario con el manager. Ya que TIME TO SMILE TERRAZAMAR es un complejo pequeño, opera mejor con una política transparente, donde cada empleado puede estar en contacto con el director, copropietario para comentar su preocupación. La mayoría de los casos se resolverán de esta manera.

Sin embargo, a veces, un acercamiento formal puede ser la mejor opción, y cada empleado tiene el derecho de rellenar una queja formal.

Este procedimiento está diseñado para ofrecer una efectiva resolución de las dificultades que pueden surgir en el puesto de trabajo, a través de comunicación abierta y charlando entre compañeros de trabajo. El propósito de este procedimiento es asegurar que los empleados que se sientan insatisfechos sobre la manera que se sientan tratados, por sus compañeros o por la dirección, se les de la oportunidad de expresar sus puntos de vista y resolverlos de una manera eficiente. El procedimiento busca conseguir soluciones a través de métodos informales.

Períodos de tiempo han sido incluidos para asegurar que las quejas se han tratado rápidamente, sin embargo podrían aumentarse si se acuerda entre las partes.

Procedimiento formal

El procedimiento formal debería ser usado si se ha probado que no es posible resolver el conflicto o problema de una manera informal. Un empleado que tiene una queja, debe consultarlo con el manager o supervisor inmediatamente verbal o por escrito.

Si el manager no es capaz de resolver el asunto a tiempo entonces el formulario de queja por escrito debería ser realizado. El formulario debería dejar claro:

- El asunto sobre el que el empleado se queja.
- Que métodos informales han sido usados para resolver la situación y el remedio buscado.

El manager debería responder en 1 semana a la queja a menos que una extensión del período de tiempo es acordado entre las partes. La respuesta dará una explicación de los managers, decisión, y pasos a tomar. En el acuerdo con los empleados implicados, tanto la dirección y los empleados buscarán una solución al problema. En caso que sea un asunto sin solución la dirección tomará la decisión final buscando el mejor interés del hotel y las personas implicadas.

Firmado, en San Bartolome de Tirajana a 12 de diciembre del 2024

La Directora

Delia Esther Gutiérrez Estupiñán

Apendice 1

A:

Desde:

Departamento:

Fecha:

Superior Inmediato:

Estimado

Deseo llevar a cabo una queja formal en contra:

En línea con el procedimiento de quejas de la compañía. Los detalles de mi queja son los siguientes:

Saludos,