



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO
DE HIDALGO**

CAMPUS TIZAYUCA

ÁREA DE EXTENSIÓN ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA

Licenciatura en Turismo

“PLAN DE TRABAJO COMO PROPUESTA EN LA ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS DEL HOTEL QUINTA RIVERA, ACTOPAN
HIDALGO”

T E S I S

**TERMINAL DE CARÁCTER PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADO EN TURISMO**

P R E S E N T A N :

**MARICELA DOMÍNGUEZ FRANCISCO
KARINA RIVERO CASTILLO**

DIRECTOR DE TESIS: L.T. BELEM BEATRIZ RODRIGUEZ CABRERA

TIZAYUCA, HGO.

ENERO 2008

AGRADECIMIENTOS

Y

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTOS

A MI PADRE

Por el logro del
Objetivo que siempre deseo.

A MI MADRE

Por haberme dado la vida
Que es el tesoro más preciado del mundo.

¡Mil gracias! Por su profundo interés y confianza que siempre depositaron en mi, sin ustedes no hubiera logrado esta etapa tan importante en mi vida, mi carrera profesional.

Los quiero mucho.

A MIS HERMANAS

Berena, Ana Laura y Bety

Con cariño

A MIS SOBRINOS

Denisse e Israel

Porque espero ser, y seguir siendo un ejemplo digno de ustedes.

A LA UAEH "CAMPUS TIZAYUCA"

Por haberme dado la oportunidad de forjarme un futuro.

A MI DIRECTORA Y ASESORES DE TESIS

Que sin su valiosa ayuda no hubiésemos logrado el objetivo deseado.

Agradecimientos y Dedicatorias

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS DE GRUPO

Por los ratos buenos y malos momentos que compartimos y por los consejos que me otorgaron en los momentos difíciles.

A TI MARICELA, AMIGA Y COMPAÑERA DE TESIS

Por tu valiosa ayuda en la elaboración de este trabajo.

Sinceramente

Karina

DEDICATORIA

A MIS PADRES

Porque ellos son lo mas importante en mi vida y porque siempre me van a amar como yo a ellos.

Gracias, por guiarme para seguir en el camino correcto y poder obtener mi titulo profesional, a ustedes les dedico mis triunfos y mis victorias.

¡Mil gracias! Con todo mi amor y admiración

Karina Rivero Castillo

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por permitirme nacer en este tiempo, por los maravillosos Ángeles que me diste por padres, por la hermosa familia donde me permitiste crecer y desarrollarme y por poner los medios para superar los desafíos y pruebas durante el transcurso de mi vida.

Por las infinitas bendiciones que me has dado y por haberme permitido cumplir con una de las metas mas importantes que me propuse.

¡GRACIAS!

A MIS PADRES

Por estar a mi lado en los buenos y malos momentos de mi vida, por apoyar mis decisiones, por enseñarme principios correctos que me han permitido ser una mejor persona, por guiarme por el camino correcto, por el apoyo y esfuerzo moral y económico brindado que hicieron que lograra realizar uno de mis mas grandes metas en la vida, ¡Concluir mis estudios profesionales!

LOS AMO

A MIS HERMANOS

Por que en momentos difíciles siempre nos hemos apoyado a pesar de lo difícil que han sido las pruebas, por ayudarme y apoyarme cuando lo necesite, por creer en mí y por que de cada uno he aprendido cosas muy buenas.

LOS AMO

A MIS AMIGAS:

Por compartir juntas alegrías y tristezas, por los consejos y por su ayuda moral cuando la necesite, por que siempre me alentaron a dar lo mejor de mi a lo largo del lapso estudiantil, con el fin de terminar bien mis objetivos.

LAS QUIERO MUCHO

Agradecimientos y Dedicatorias

A KARINA

Que durante la elaboración de esta tesis ha sido mi amiga y confidente por aceptar trabajar conmigo en la realización de esta tesis. A ti Karina muchas gracias.

A MIS MAESTROS

Por sus enseñanzas y consejos lo largo de mi trayectoria como estudiante.

SINCERAMENTE GRACIAS

A MI ASESOR

Por aceptar asesorarnos en la realización de esta tesis por su tiempo y apoyo.

¡GRACIAS!

SINCERAMENTE MARICELA

DEDICATORIA

A MIS PADRES

A quienes me han heredado el tesoro mas valioso que pudiera darse a un hijo, "Amor". A quienes sin escatimar esfuerzo alguno han sacrificado gran parte de su vida, en formarme y educarme con la ilusión de verme convertida en una mujer de provecho. A quienes nunca podré pagar todos sus desvelos, ni con las riquezas mas grandes del mundo. A los seres universalmente más amados.

Para ustedes con todo mi amor

Maricela Domínguez Francisco

Índice

Introducción.....	1
Capítulo 1 Diseño metodológico de la investigación	
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2. Hipótesis.....	5
1.3. Justificación.....	6
1.4. Objetivos.....	7
1.5. Objetivos específicos.....	7
1.6. Metodología.....	8
1.6.1. Métodos.....	9
1.6.2. Técnicas.....	10
Capítulo 2 Marco Conceptual	
2.1. Modelo.....	12
2.2. Modelos del conocimiento turístico.....	12
2.2.1. Modelo Fenomenológico.....	13
2.2.2. Modelo sistemático.....	13
2.2.3. Modelo industrial.....	14
2.2.3.1. Principios de la industria.....	15
2.2.3.1.1. Uniformización.....	15
2.2.3.1.2. Especialización.....	16
2.2.3.1.3. Sincronización.....	16
2.2.3.1.4. Concentración.....	16
2.2.3.1.5. Maximización.....	17
2.2.3.1.6. Centralización.....	17
2.3. Turismo.....	18
2.4. Clasificación del turismo.....	19
2.4.1. Turismo de descanso y esparcimiento.....	19
2.4.2. Turismo de negocios.....	20
2.5. Visitante.....	20
2.5.1. Turista.....	20
2.5.2. Excursionista.....	21
2.6. Industria hotelera.....	21
2.6.1. Hotel.....	21
2.6.1.1. Clasificación de hoteles.....	21
2.6.1.1.1. Sistema de estrellas.....	22
2.6.1.1.2. Sistema de diamantes.....	22
2.7. Administración de personal.....	22
2.7.1. Etapas del proceso administrativo.....	23
2.8. Administración de Recursos Humanos.....	24
2.9. Recursos Humanos.....	24
2.10. Función del departamento de recursos Humanos.....	25
2.10.1. Reclutamiento.....	25
2.10.2. Selección.....	25
2.10.3. Capacitación.....	25
2.10.4. Inducción.....	25

2.10.2.	Prestaciones.....	26
2.10.3.	Sueldos y salarios.....	26
2.11.	Comunicación.....	26
2.12.	Motivación.....	26
2.13.	Clima Organizacional.....	27
2.14.	Higiene en el trabajo.....	27
2.15.	Seguridad en el trabajo.....	27
2.16.	Organigrama.....	27
2.17.	Diagnostico.....	28
2.17.1.	Diagnostico Organizacional.....	28
2.17.2.	Diagnostico Tridimensional.....	28

Capítulo 3 Marco Contextual

3.1.	Evolución del desarrollo histórico de la industria hotelera.....	29
3.2.	Papel que desempeña la industria hotelera en la economía de nuestro país.....	30
3.3.	Los recursos humanos en la industria hotelera.....	31
3.4.	Antecedentes históricos del Hotel Quinta Rivera.....	32
3.5.	Antecedentes históricos del municipio de Actopan, Hidalgo.....	32
3.5.1.	Toponimia y glifo.....	33
3.6.	Aspectos geográficos.....	34
3.6.1.	Localización.....	34
3.6.2.	Orografía e hidrografía.....	35
3.6.3.	Clima.....	36
3.7.	Aspectos sociales.....	36
3.7.1.	Educación.....	36
3.7.2.	Salud.....	37
3.7.3.	Vivienda.....	37
3.8.	Aspectos económicos.....	37
3.8.1.	Agricultura.....	37
3.8.2.	Ganadería.....	38
3.9.	Industria y comercio.....	38
3.10.	Aspectos turísticos.....	39
3.10.1.	Atractivos culturales.....	39
3.10.1.1	Monumentos históricos..	39
3.10.1.2.	Fiestas y tradiciones.....	40
3.10.1.3.	Gastronomía.....	41
3.10.1.4.	Artesanías.....	41
3.10.2.	Atractivos naturales.....	42
3.10.3.	Servicios turísticos.....	42
3.10.3.1.	Superestructura turística.....	42
3.10.3.2.	Infraestructura turística.....	43
3.10.3.3.	Establecimientos de hospedaje.....	43
3.10.3.4.	Establecimientos de Alimentos y Bebidas.....	44
3.10.3.5.	Cafeterías.....	44
3.10.3.6.	Bares y Discotecas.....	44

Capítulo 4 Diagnóstico organizacional

4.1.	Datos generales del Hotel Quinta Rivera.....	45
4.1.1.	Servicios que ofrece el hotel.....	46
4.1.2.	Tarifas.....	46
4.1.3.	Instalaciones.....	46
4.2.	Departamentos que conforman el hotel.....	47
4.2.1.	Descripción de puestos y funciones.....	48
4.3.	Diagnostico tridimensional.....	52
4.3.1.	Dimensión administrativa.....	53
4.3.2.	Diseño de la muestra.....	53
4.3.3.	Graficas y resultados.....	54
4.4.	Análisis critico obtenido a través del diagnostico organizacional y administrativo del Hotel Quinta Rivera.....	58

Capítulo 5 Plan de trabajo en la administración de los recursos humanos del Hotel “Quinta Rivera”

5.1.	Fase 1 Análisis de puestos.....	61
5.2.	Fase 2 Admisión y empleo.....	63
5.2.1.	Reclutamiento.....	63
5.2.1.1.	Alternativas externas.....	66
5.2.1.2.	Alternativas externas.....	66
5.2.1.3.	Medios de reclutamiento.....	66
5.2.1.4.	Anuncios.....	67
5.2.2.	Selección de Personal.....	68
5.2.2.1.	Elaboración del perfil.....	69
5.2.2.2.	Presolicitud.....	69
5.2.2.3.	Solicitud de empleo.....	71
5.2.2.4.	Entrevista inicial.....	74
5.2.2.5.	Evaluación técnica.....	77
5.2.2.6.	Evaluación Psicológica.....	77
5.2.2.7.	Encuesta socioeconómica.....	79
5.2.2.8.	Entrevista aclaratoria.....	80
5.2.2.9.	Examen medico.....	81
5.2.2.10.	Contratación.....	81
5.2.2.11.	Inducción.....	84
5.2.2.12.	Capacitación.....	86
5.2.3.	Control de personal.....	87
5.2.3.1.	Expedientes.....	88
5.2.3.2.	Control de asistencia.....	93
5.2.3.3.	Término de la relación laboral.....	94
5.2.3.4.	El despido.....	94
5.2.3.5.	El finiquito.....	95
5.2.3.6.	Entrevista de salida.....	96
5.2.3.7.	Cartas de recomendación.....	96

5.3. Fase 3 Clima Organizacional.....	97
5.3.1. Entrevistas periódicas.....	98
5.3.2. Promoción de eventos sociales y deportivos.....	99
5.3.3. Prestaciones y servicios.....	99
5.3.3.1. Vacaciones.....	99
5.3.3.2. Caja de ahorro.....	100
5.3.3.3. Resguardos.....	100
5.3.4. Higiene y seguridad.....	100
5.4. Fase 4 Sueldos y salarios.....	102
5.4.1. Valuación y desempeño.....	102
Conclusiones.....	103
Bibliografía.....	106
Anexos	

INTRODUCCIÓN

El turismo, es considerado una de las actividades de mayor relevancia en el desarrollo económico y social del país, por ser la tercera fuente generadora de divisas y empleos en México.

Con el paso del tiempo el estado de Hidalgo se ha convertido en un lugar propicio para el desplazamiento de personas por la variedad de recursos turísticos que lo integran, además de que el crecimiento en la industria hotelera se ha incrementado considerablemente.

Actualmente el municipio de Actopan cuenta con los servicios del sector terciario como son: comercio, salud, educación y actividad turística, elementos clave que ayudan al incremento de establecimientos de hospedaje en el estado de Hidalgo.

Tomando en cuenta todo lo anterior es de gran importancia mencionar que para prestar un servicio de calidad y para tener una buena utilidad depende fundamentalmente de los recursos humanos con los que cuenta cualquier organización, esto; sumado a una buena administración de los mismos.

El presente estudio se realizó en el hotel "Quinta Rivera" ubicado en Lerdo de Tejada No. 50 colonia centro Actopan Hidalgo. Reconocido y nombrado por la Secretaría de Turismo, como un establecimiento de hospedaje con categoría de cuatro estrellas. En el, cual aplicando las técnicas de desarrollo organizacional, (DO) se realizó un análisis organizacional detectando factores críticos, entre los cuales sobresale la situación de los recursos humanos en especial; lo que nos ha permitido, en este sentido proponer alternativas de mejoramiento para los mismos.

Se espera que este análisis sea un instrumento útil que brinde nuevas aportaciones al administrador del hotel quinta rivera de Actopan Hidalgo.

La presente investigación se realizó en forma deductiva y esta conformada por cinco capítulos.

En el capítulo uno se presenta la metodología con la cual sustentamos la investigación y los métodos utilizados para este capítulo son dos:

Método deductivo: “Aquel que va de lo general al particular este método permitió tener un panorama más amplio del tema de estudio para arribar a conclusiones particulares.

Método descriptivo: “Aquel que toma un objeto de estudio lo descompone y describe cada una de sus partes para dar afirmaciones reales”. Este método sirvió como elemento básico en la utilización de técnicas como la observación y encuesta.

El capítulo dos está conformado por un marco conceptual donde se describen conceptos claves para facilitar la comprensión y entendimiento de la investigación como: turista, visitante, industria hotelera, hotel, administración, recursos humanos, etc; así mismo está conformado por los modelos del conocimiento turístico tomando como base en esta investigación el modelo industrial.

En el capítulo tres se describen los aspectos principales del municipio en el que se desarrolla la investigación, tales como: aspectos históricos, geográficos, sociales, económicos y turísticos, que nos ayuda a tener un mejor panorama del lugar donde opera el hotel, Así mismo se da una breve reseña del desarrollo de la industria hotelera con el fin de tener una noción de cuando hace su aparición; además de resaltar la importancia del elemento humano dentro de la misma, con el objeto de conocer como ha evolucionado la administración de los recursos humanos.

El capítulo cuatro presenta un análisis organizacional el cual está basado en un modelo tridimensional, en donde muestra la interpretación de dicho diagnóstico organizacional.

En el capítulo cinco se presenta la propuesta de perfeccionamiento en la administración de Recursos Humanos que tiene como finalidad informar al administrador sobre la serie de técnicas que pueden ser aplicadas en el elemento humano y de esta manera lograr alcanzar la calidad en la fuerza de trabajo.

Se espera que esta aportación sea provechosa para el hotel Quinta Rivera, alumnos de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y demás personas interesadas en el tema por su importancia en el desarrollo turístico y a su vez económico de Hidalgo.

CAPÍTULO I

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo se manifiesta como una necesidad inherente a la vida moderna, y por ende como un medio para el desarrollo económico y social del país.

La industria hotelera en nuestro país participa activamente para fomentar e incrementar el turismo nacional y extranjero, dependiendo del recurso humano para satisfacer esta necesidad tan importante en la economía de México.

Actualmente el municipio de Actopan, ha tenido un crecimiento en la actividad turística, motivo por el cual ha incrementado el turismo de negocios y de placer por lo que algunas empresas hoteleras no están preparadas para lograr un servicio óptimo debido a que se ha detectado que en algunos establecimientos de hospedaje no funciona de manera adecuada el departamento de recursos humanos, tal es el caso del hotel Quinta Rivera que manifiesta un descontrol en la administración del elemento humano, el cual ha llevado a que en algunas ocasiones el personal muestre inconformidad, debido a que las decisiones que se toman no son equitativas. Por lo que es necesario elaborar un plan de trabajo que permita un mejor desarrollo laboral en el departamento antes mencionado.

1.2. HIPÓTESIS

El hotel Quinta Rivera es un establecimiento de hospedaje que depende en gran medida del personal que lo integra, motivo por el cual presenta una problemática administrativa en el área de Recursos Humanos; debido a que el personal muestra cierta inconformidad en su desarrollo laboral. Es por ello que un diagnóstico organizacional podría ayudarnos a demostrar las deficiencias del departamento de personal y elaborar un plan de trabajo como propuesta a la organización.

1.3. JUSTIFICACIÓN

En virtud de la problemática administrativa en Recursos Humanos nace la inquietud de realizar esta investigación, con la finalidad de destacar la importancia de la correcta administración de los recursos humanos a través de técnicas que ayuden a valorar el elemento humano, en el hotel Quinta Rivera de Actopan Hidalgo; debido a que mientras estuvimos haciendo prácticas en el hotel pudimos darnos cuenta de que no existe un plan de trabajo que sustente las actividades y funciones que debe realizar el encargado de personal y sus colaboradores.

Con este diagnóstico organizacional podremos determinar que el hotel no cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo una administración eficiente, al mismo tiempo se analizará si un plan de trabajo resulta ser una buena opción para el encargado de personal y de esta manera se percatará que el departamento de personal tiene el deber especializado de escoger, y perfeccionar el equipo humano.

Por tal motivo se dedica la investigación a tal problemática, ya que el Hotel Quinta Rivera ha incrementado su desarrollo, y por ende el personal exige una mayor atención y orientación en cuanto a sus funciones operativas y administrativas.

Es por ello que la elaboración de un plan de trabajo para la administración de los recursos humanos, sería de gran apoyo para el encargado de personal.

1.4. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de trabajo como propuesta en la administración de Recursos Humanos del hotel Quinta Rivera de Actopan Hidalgo.

1.5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Sustentar y fundamentar el propósito de la investigación a través de un diseño metodológico.
2. Elaborar un marco conceptual que nos permita tener una mejor comprensión de los términos utilizados en la investigación.
3. Elaborar un marco contextual que describan los aspectos y condiciones más relevantes del municipio.
4. Realizar un diagnóstico organizacional que detecte las fortalezas y debilidades que presente la organización.
5. Presentar el plan de trabajo, con conocimientos operativos y administrativos que permitan al departamento de personal un mejor desarrollo dentro de la organización.

1.6. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Para realizar el presente trabajo de investigación es necesario mencionar que el diseño metodológico; esta integrado por: el planteamiento del problema, justificación del tema, objetivos e hipótesis que son los que van justificar la problemática que se está desarrollando en el hotel Quinta Rivera; así mismo utilizaremos los métodos y técnicas que se adecuan en la búsqueda de resultados.

1.6.1. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS

A continuación se presentan dos conceptos importantes dentro de la investigación:

- a. Metodología: “Estudio analítico y critico de los métodos de investigación y de prueba, que incluye la descripción, análisis y valoración critica de los métodos de investigación”¹.
- b. Método: “Son procedimientos o conjuntos de procedimientos que sirven como instrumento para alcanzar los fines de la investigación”².

Siendo la metodología la parte importante para el presente trabajo, se describen los métodos que se van a utilizar en la investigación.

- Método deductivo
- Método descriptivo

¹ BISQUERRA Rafael. Métodos de Investigación Educativa. Edit. Ceac. México. 1988 P. 55-56.

² Idem. P. 55

1.6.1.1 MÉTODO DEDUCTIVO

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como válidos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

“Es la vía primera de inferencias lógico deductivas para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se puedan comprobar experimentalmente”³.

1.6.1.2. MÉTODO DESCRIPTIVO

“El objetivo esta en describir un fenómeno, que está en el primer nivel del conocimiento científico. Su elemento básico es la observación, en esta se pueden utilizar diversas técnicas, como la observación sistemática, observación participante, encuestas, entrevistas etc.”⁴.

Para efectos de investigación se realizara en el capítulo cinco un análisis sobre el entorno y la situación actual del hotel para posteriormente analizar los datos que se logren reunir y descubrir aquellas variables que pudieran estar relacionadas entre si.

Para llevar a cabo los métodos mencionados anteriormente es necesario utilizar instrumentos o técnicas de investigación.

³ SAMPIERI Roberto Hernández, Metodología de la investigación. Mc Graw Hill, [Colombia](#) (1996)

⁴ BISQUERRA Rafael. Métodos de Investigación Educativa. Edit. Ceac. México. 1988 P. 55-56.

1.6.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Los Instrumentos de investigación: “son herramientas que permiten al tesista recolectar los datos que necesita para su investigación”⁵.

La técnica es indispensable en el proceso de investigación, porque permite integrar la estructura por medio de la cual se organiza la investigación.

En cuanto a las técnicas de investigación, se estudiarán dos formas generales las cuales se utilizarán en la siguiente investigación.

- Técnica de investigación documental
- Técnica de investigación de campo

1.6.2.1. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

“Son las que se utilizan para el acopio de información contenidas en las fuentes documentales”⁶. Sus instrumentos son documentos, libros, fichas bibliográficas, fichas de trabajo,

Esta técnica será utilizada en la elaboración del capítulo dos que contiene los aspectos conceptuales que sirven como base para sustentar la investigación, y los instrumentos a utilizar son: fichas bibliográficas, fichas de trabajo, información de Internet, entre otras.

En el capítulo tres se utilizarán algunos libros, documentos e Internet, para elaborar el marco contextual que permitirá recabar información relevante del entorno donde se realiza la presente investigación.

⁵ Neil. J. Salkind. Métodos de investigación. Edit. Prentice Hall. 3ra Edición. P.10

⁶ <http://www.aibarra.org.com.mx>

1.6.2.2. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO

“Son las utilizadas para obtener información directa de la realidad, las más importantes son la observación, la entrevista y la encuesta”⁷.

Para la elaboración del capítulo cuatro será necesario utilizar técnicas de campo como las encuestas a empleados del hotel y a la observación directa, con la finalidad de obtener información de la situación actual del objeto de estudio.

⁷ Neil. J. Salkind. Métodos de investigación. Edit. Prentice Hall. 3ra Edición. P. 14

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2. MARCO CONCEPTUAL

Para poder abordar los diferentes capítulos que integran la presente investigación es necesario describir los conceptos básicos de los temas que comprenden cada capítulo y así evitar términos o palabras poco comprensibles o que puedan dejar dudas sobre su significado.

2.1. MODELO

El Centro de Estudios Superiores de turismo, define al modelo como: "Una representación particular de una teoría que es útil, para comprobar o verificar las teorías y para describir y explicar sus hechos, o bien un modelo puede servir para interpretar hechos en una ampliación de la teoría existente, o en su trascendencia, un modelo abarca una parte de una teoría no la agota o rebasa así mismo solo aprende parte de la realidad"¹⁴.

El modelo no es más que la representación de una realidad determinada que muestra las condiciones ideales en las que se produce un fenómeno al verificarse una teoría.

2.2. MODELOS DEL CONOCIMIENTO TURÍSTICO

Ya que el hotel es un modelo sistemático compuesto de varios subsistemas que interactúan entre sí y con el ambiente es necesario utilizar un modelo que permita la simplificación o representación gráfica de la realidad, ayudando a ordenar la información para hacerla más comprensible, esto permitirá tener una visión total de la organización, ya que los esfuerzos demandan una visión clara y comprensible.

¹⁴ CESTUR Investigación científica del turismo p.1.

Existen tres modelos que analizan, describen y explican la teoría del turismo, facilitando el estudio y conocimiento del mismo: dichos modelos son:

2.2.1. MODELO FENOMENOLÓGICO

“La esencia del turismo es el ocio (El estado interior que busca el equilibrio y la armonía del individuo).

El fenómeno del turismo presenta manifestaciones ideológicas, políticas, económicas, sociales, culturales, físico, psicológicas. Estas manifestaciones vistas como fenómeno son de carácter diverso, pero estrechamente relacionadas y resultan de una esencia determinada. Cuando la esencia del turismo es el ocio, las manifestaciones del fenómeno mostraran coherencia entre si, aparecerán de tal modo que favorecerán la armonía de los individuos.

Desde el punto de vista fenómeno turístico, estas manifestaciones tendrán que compatibilizarse, controlarse y orientarse para que respondan a la esencia del turismo, el ocio, y para que el fenómeno se transforme en un instrumento del desarrollo humano, en una alternativa para la realización del hombre.

Un modelo fenomenológico para el turismo, resalta la importancia de las esencias, el que los individuos desarrollen vivencias en las cuales sean concientes de que son y de que existen”¹⁵.

2.2.2. MODELO SISTEMATICO

“Es un sistema que se relaciona con el medio ambiente, es decir, establece un conjunto de intercambios de entrada por donde ingresa la energía, los materiales y la información importada, que una vez procesada, sale por los canales de salida en

¹⁵ MORALES González Magdalena. *Antología de teoría del Turismo y la recreación*. Sep.1994. p.309

forma de productos o de servicios que se ofrecen al supersistema socio-cultural (medio ambiente). Por ejemplo, el sistema turístico importa información acerca de las necesidades y expectativas de la población entorno al uso de su tiempo libre turístico, la cual es procesada en un sistema para elaborar productos y servicios que satisfagan esas necesidades y expectativas.

El sistema turístico, esta integrado de subsistemas que se interrelacionan e interactúan con el fin de alcanzar un objetivo en común. Estos subsistemas son: superestructura (planes o programas), subsistema equipamiento (servicios hoteleros, de alimentos y bebidas), atractivos turísticos, demanda (experiencias o vivencias personales o grupales), infraestructura (servicio que prestan), comunidad receptora (hospitalidad y cultura específica).

2.2.3. MODELO INDUSTRIAL

Cabe mencionar que para los fines de la presente investigación se utilizará como base el modelo industrial el cual se basa en seis principios de la industria turística que se relacionan con el objeto de estudio.

La industria es un sinónimo de turismo, puede decirse que el turismo es el todo y que a una de las formas en que se manifiesta se le denomina industria.

Los hoteles, los restaurantes o las compañías de transporte turístico producen servicios homogéneos, pero ni cada uno ni todos ellos son el turismo; solo alcanzan a ser parte del turismo, pero no son representativos del mismo. Por tanto sería correcto hablar de una industria hotelera, restaurantera o de servicios de transporte pero no de una industria turística.

Al estar el turismo, en el sector terciario no puede simultáneamente quedar en los dos, es por eso que de esta perspectiva las denominaciones “industria hotelera, industria restaurantera.” Son inadecuadas, ya que dichas ramas de la economía brindan servicios, por eso el turismo no es una industria, pero se ha manifestado como un modelo industrial. ”¹⁶.

2.2.3.1. PRINCIPIOS DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA

“La industria turística están constituidos por seis principios, que se aplican al diseño, desarrollo, y operación de todas las actividades”¹⁷. Los principios son:

2.2.3.1.1. UNIFORMIZACIÓN

“Se relaciona con el diseño y producción de los servicios de similares características, promueve y justifica la protección seriada y estandarizada de los servicios como uno de los logros mas trascendentes de la industria turística.

Este principio puede apoyar la prestación del servicio que se ofrece en el hotel, ya que los turistas son considerados como demanda de similares gustos y preferencias, aun cuando provengan de culturas diferentes, si estos demandan un servicio hotelero de cuatro estrellas, el producto debe cubrir con las características que se requieren para considerarlo de esta categoría y así no habrá posibilidades de seleccionar un producto distintivo para cada grupo cultural.

¹⁶ MORALES González Magdalena. Antología de teoría del Turismo y la recreación. Sep.1994. p.299-308

¹⁷ MOLINA Sergio. Conceptualización del turismo. Edit. Limusa México 1995 P.44

2.2.3.1.2. ESPECIALIZACIÓN

Esta persigue aumentar la eficiencia del trabajo disminuyendo costos, para lo cual se requiera dividir el proceso de producción en segmentos, simplificar el trabajo.

Que en cada departamento en el hotel, se determinen las funciones y no se quiera abarcar responsabilidades de mas que confundan las funciones de cada encargado.

Este principio propensa a ser repetitivo y rutinario, pero recomendamos una vinculación espontánea y no demasiado industrial de modo que se amplíe el trabajo al alcance del trabajo realizado por el prestador y se tenga un seguimiento mas completo, profundo y personalizado de las reacciones de los turistas. Se puede utilizar para dividir las tareas en el departamento de personal.

2.2.3.1.3. SINCRONIZACIÓN

Se refiere a la coordinación necesaria que debe de haber entre los distintos trabajadores, unidades económicas de producción a objeto de obtener un producto o servicio.

Este principio se relaciona con el hecho de que si existe una buena sincronización entre el hotel y los empleados se lograra un buen desempeño laboral de tal manera que tanto el empleado y el cliente van ha estar satisfechos y se cumplirán las expectativas deseadas.

2.2.3.1.4. CONCENTRACIÓN

Se refiere a la agrupación de actividades en un espacio geográfico determinado, el cual normalmente se utiliza en forma intensiva. Este principio, en el modelo industria turística se da a objeto de aumentar la eficiencia por el empleo de recursos o en

otros términos a elevar la rentabilidad financiera de las inversiones, lo cual constituye la finalidad esencial del modelo incrementalista llamado industria turística.

Este principio servirá para que el departamento de Recursos Humanos supervise las actividades de cada departamento y con ello reducir los costos de operación, aumentar la buena imagen del hotel y del servicio ofrecido y así lograr la satisfacción del cliente.

2.2.3.1.5. MAXIMIZACIÓN

Este principio se refiere a la maximización del beneficio que muestra el privilegio que la variable rentabilidad financiera de las inversiones tiene en relación a otras como calidad del servicio del hotel, buena imagen hospitalidad, satisfacción del cliente-turista.

2.2.3.1.6. CENTRALIZACIÓN

El principio de centralización, se refiere a que la toma de decisiones sobre las cuestiones turísticas, quedan en manos de una autoridad personal o institucional que finalmente controla la orientación y el contenido del modelo industria turística. En ocasiones, las decisiones recaen sobre determinados grupos minoritarios que representan intereses del sector privado, sector público o estatal, los cuales tras un proceso de negociación conforman un conjunto de políticas afines a sus intereses, pero son tomar en cuenta o sin incluir en el proceso a un amplio contingente de organizaciones, instituciones e individuos, a los cuales dichas decisiones afectan directamente.

Este principio nos dice, que la centralización solo sobrevive en una organización de tipo lineal. En el caso de un hotel su estructura no debe ser lineal por ende se recomienda la descentralización para los hoteles ya que en esta las decisiones

conducen a un verdadero desarrollo del turismo, a la creación de complejas estructuras de comunicación, de responsabilidades y derechos de todos aquellos que se ven o verán afectados por la expansión o desarrollo turístico. La descentralización facilita un enfoque integral, más apto para detectar, recoger, procesar y concretar ideas y conceptos que desemboquen en innovaciones de estructura, función y productos turísticos”¹⁸.

Una vez analizados los modelos turísticos; es conveniente hacer referencia de la importancia que tienen los siguientes conceptos turísticos y administrativos, para así tener un mejor entendimiento de la investigación, lo que dará un fundamento científico.

2.3. TURISMO

Para los fines de la presente investigación se han considerado dos definiciones de turismo, ya que ambas se complementan.

“El turismo, comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual, durante no mas de un año consecutivo, con fines de gozar de tiempo libre, negocios u otros.

El turismo: es la suma de fenómenos y relaciones que surgen de la interacción de turistas, proveedores de negocios, gobiernos y comunidades anfitrionas, en el proceso de atraer y alojar a estos turistas y otros visitantes”¹⁹.

En esta definición se tienen varios elementos que son necesarios entender de manera clara para mejorar la comprensión del turismo como:

¹⁸ MORALES González Magdalena. *Antología de teoría del Turismo y la recreación*. Sep.1994. p.279-291.

¹⁹ McINTOSH, Robert. W. *Turismo, planeación, administración y perspectivas*. Edit. Limusa. México 2003. P. 26-27

2.4. CLASIFICACION DEL TURISMO

El turismo puede ajustarse de acuerdo a las necesidades del turista y de lo que se espera recibir del mismo, de acuerdo con Fabio Cárdenas Tavares el turismo es dividido en diferentes tipos:

- Turismo deportivo.
- Turismo de aventura.
- Turismo religioso.
- Turismo cultural.
- Turismo científico.
- Turismo estudiantil.
- Turismo de salud.
- Turismo gastronómico.
- Turismo de congresos y convenciones.
- Turismo familiar y de amigos.
- Turismo de descanso o placer.
- Turismo de negocios.

De esta clasificación se define, los últimos dos ya que en estos tipos de turismo son los que mas visitan el hotel Quinta Rivera, sin embargo cabe aclarar que existen actualmente nuevas modalidades de turismo que no se mencionan en la presente investigación.

2.4.1. TURISMO DE DESCANSO Y ESPARCIMIENTO

“Es aquel que proporciona a los turistas un breve momento de relajación, además de que el mismo le proporciona liberar el estrés y así mismo disfrutar de los maravillosos paisajes que le ofrezca el lugar que halla decidido visitar”²⁰.

²⁰ <http://www.monografias.com>

2.4.2. TURISMO DE NEGOCIOS

“Es un conjunto de corrientes turísticas cuyo motivo de viaje esta vinculado con la relación de actividades laborales y profesionales, llevadas a cabo en reuniones de negocios en diferentes propósitos y magnitudes. Puede ser individual o grupal. El turismo de negocios grupal, atiende diferentes variantes; tales como congresos, convenciones, ferias, exposiciones, y viajes de incentivo”²¹.

2.5. VISITANTE

“Persona que visita un país que no es el que tiene como residencia, los visitantes se dividen en dos categorías”²².

2.5.1. TURISTA

Persona que permanece al menos 24 horas en el lugar visitado, su propósito de viaje puede ser bajo los siguientes rubros:

- a) Tiempo libre (Recreo, vacaciones, salud, estudio, religión, deportes).
- b) Negocios, familias, misiones o reuniones.

La ley federal de turismo en su artículo tercero menciona que turista es: “Persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utiliza alguno de los servicios turísticos a que se refiere esta ley, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios por la ley general de población”²³.

²¹ <http://www.boletinturistico.com>

²² DE LA TORRE Padilla Oscar. Introducción al turismo. Edit. Trillas. México 2001 P.14

²³ Ley federal de turismo. P. 8

2.5.2. EXCURSIONISTA

“Visitantes temporales que permanecen menos de veinticuatro horas en el país visitado (comprendidos los viajes en crucero)”²⁴.

2.6. INDUSTRIA HOTELERA

“Es todo establecimiento abierto al público y dedicado total o parcialmente a proveer con ánimo de lucro o sin él, alojamiento o dormitorio con comida o sin ella, a huéspedes permanentes o transeúntes. Comprenderá, además, las actividades que se operen conjuntamente o en relación con la explotación de la Industria Hotelera por patronos de esta industria o por patronos independientes, tales como la explotación de salas de juegos de azar, salones de baile, playas, piscinas de natación, canchas de tenis, campos de "golf", barberías, bares, restaurantes y fuentes de soda”²⁵.

2.6.1. HOTEL

“Es una empresa de alojamiento destinada a recibir huéspedes que se proponen hacer allí una permanencia temporal y a la cual se le agrega generalmente una empresa de restaurante, bajo una forma mas o menos laborada”.²⁶

2.6.1.1. CLASIFICACIÓN DE HOTELES

“En Europa existe una forma de clasificar a los hoteles por categorías la cual también es usada por la secretaria de turismo en nuestro país en forma similar y de acuerdo a sus servicios y calidad en los mismos, los clasifica de 1 a 5 estrellas o Gran Turismo.

²⁴ NOVO Valencia Gerardo. Diccionario general de turismo. Edit. Trillas. México 1997. P. 102

²⁵ <http://www.lexjuris.com/JSM/lexdm46.htm>

²⁶ ACEREZA, Manuel Angel. Administración del turismo, conceptualización y dirección. Edit. Trillas. P. 193

2.6.1.1.1. SISTEMA DE ESTRELLAS

En México se utiliza la clasificación de estrellas la cual, comprende cinco categorías, y se basa en criterios aprobados por consenso en diferentes destinos turísticos. A la clasificación de estrellas competen: el tipo, el número y las particularidades del mobiliario, el equipo, las instalaciones y los suministros, la clasificación va de 1 a 5 estrellas.

2.6.1.1.2. SISTEMA DE DIAMANTES

“La asignación de diamantes competen: los niveles de servicios disponibles, la limpieza y la conservación de los materiales de recubrimiento en pisos, muros y plafones, mobiliario, los elementos decorativos, disponibilidad, la aplicación y el cumplimiento de patrones, procedimientos administrativos, de operación, de la observación de normas, reglamentos técnicos relativos al turismo, y del compromiso con la veracidad en la promoción, publicidad y comercialización de los establecimientos de hospedaje.

Es de hacerse notar que el número de estrellas otorgadas a una hospedería no ha de coincidir forzosamente con el de diamantes”²⁷.

2.7. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

“Es el planeamiento, organización, dirección y control de la consecución, desarrollo, remuneración, integración y mantenimiento de las personas con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos individuales y sociales de la empresa”²⁸.

²⁷ DAHDÁ, Jorge. Elementos de turismo, economía, comunicación, alimentos y bebidas, líneas aéreas, hotelería, relaciones públicas. Edit. Trillas. P. 105

²⁸ FLIPPO, Edwin B. Principios de administración de personal. Mc. Graw Hill. P. 5

2.7.1. ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Las etapas del proceso administrativo que conforman la función de administración se involucra en diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

2.7.1.1. PREVISIÓN.

"Consiste en la determinación de lo que se desea lograr por medio de una organización, y la investigación y valoración de cuales serán las condiciones futuras que habrá de encontrarse, hasta determinar los diversos cursos de acción posibles.

2.7.2.1.2. PLANEACIÓN.

La planeación consiste a la determinación del camino concreto de acción que habrá que seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuela de operaciones necesarias para alcanzarlo, y la fijación de tiempos, unidades, etc. Necesarias para su realización.

2.7.2.1.3. ORGANIZACIÓN.

Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones, que deben darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales imprescindibles en un organismo social para mejorar la eficiencia.

2.7.2.1.4. INTEGRACIÓN.

Consiste en los procedimientos para dotar a la organización de todos aquellos recursos que la fase mecánica señala como necesarios para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos y buscando su mejor desarrollo.

2.7.2.1.5. DIRECCIÓN.

Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada persona y grupo de una organización, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados.

2.7.2.1.6. CONTROL.

Consiste en el establecimiento de sistemas o métodos que nos permitan medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes”²⁹.

2.8. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

“Es el planeamiento, organización, dirección, y control de la consecución, desarrollo, remuneración, integración y mantenimiento de las personas con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos individuales y sociales de la empresa.”³⁰

2.9. RECURSOS HUMANOS

“Es el departamento de una organización encargado de asegurar que las empresas cuenten con personal capacitado, motivado, con disposición a cambiar y adaptarse a las nuevas situaciones que se presenten en la empresa”³¹.

²⁹ FERNANDEZ Arena, José Antonio. El proceso administrativo. Edit. Diana, México;1991.P. 75

³⁰ FLIPPO, Edwin B Principios de administración de personal. Mc. Graw Hill P. 5

³¹ CANTÚ H. Desarrollo de una cultura de calidad. cuarta edición. México, D.F.: McGraw Hill

2.10. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

2.10.1. RECLUTAMIENTO

“Es un conjunto de técnicas u procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización”³².

2.10.2. SELECCIÓN

“Es escoger entre los candidatos reclutados los mas adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización”³³.

2.10.3. CAPACITACIÓN

“Es el proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a dotar a una persona de conocimiento, desarrollar habilidades y adecuarle aptitudes para que pueda alcanzar el objetivo plasmado en la descripción de puestos.

Supone dar al candidato elegido la preparación teórica requerida para llenar su puesto futuro con toda eficiencia”³⁴.

2.10.4. INDUCCIÓN

“Proceso para familiarizar al empleado de nuevo ingreso con la empresa y con sus nuevos compañeros”³⁵.

³² CHIAVENATO Idalberto. Administración de Recursos humanos. Quinta Edición. México, D.F. Mcgraw Hill P. 208

³³ CHIAVENATO Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta edición, Mc Graw Hill. P. 239

³⁴ REYES Ponce Agustín. Administración de empresas, teoría y practica. Edit. Limusa. P. 271

³⁵ SIXTO Báez Casillas. Hotelería. Edit. Sexa. P. 329

2.10.5. PRESTACIÓN

“Son las adiciones a los sueldos y salarios de los trabajadores, pagadas por los empleadores y pueden ser en dinero o en especie. Incluye: aportaciones a la seguridad social, primas de antigüedad, cajas privadas de pensiones, despensas, ayudas para renta, etc., excepto los reembolsos a los empleados por viajes, dietas y otros gastos en que incurran al realizar actividades por cuenta de la dependencia o entidad, tales como gastos para mejorar el ambiente del lugar de trabajo, exámenes médicos, deportes y otros servicios recreativos, herramientas y equipo”³⁶.

2.10.6. SUELDOS Y SALARIOS

“Es la fase de la administración de recursos humanos que usa principios y técnicas definidas para lograr que la remuneración total que recibe el trabajador, sea razonablemente apropiada a la importancia del puesto, a la eficiencia, a las necesidades personales del trabajador y a las necesidades de la empresa”³⁷.

2.11. COMUNICACIÓN

“La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre la misma organización y su medio”³⁸.

2.12. MOTIVACIÓN

“Intensidad del impulso a realizar una acción”³⁹.

³⁶ Ley Federal del Trabajo

³⁷ REYES Ponce Agustín. Administración de sueldos y salarios. P. 124

³⁸ FERNÁNDEZ Collado, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Edit. Trillas. México

³⁹ KEIT Davis. Comportamiento humano en el trabajo. Décima edición, edit. Mcgraw hill

2.13. CLIMA ORGANIZACIONAL

Por lo tanto se puede definir al “**Clima organizacional**” como: “Un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influyen en la conducta del empleado”⁴⁰.

2.14. HIGIENE EN EL TRABAJO

“Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan”⁴¹.

2.15. SEGURIDAD EN EL TRABAJO

“Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, medicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas”⁴².

2.16. ORGANIGRAMA

“Son llamadas cartas o graficas en las que cada puesto de un jefe se representa por un cuadro que encierra el nombre de ese puesto, representándose, por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de autoridad y responsabilidad”⁴³.

⁴⁰ RICHARD H. Hall. Organizaciones: Estructura y Proceso. Ediciones Prentice-hall

⁴¹ CHIAVENATO Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill. P. 479

⁴² CHIAVENATO Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill. P. 487

⁴³ REYES Ponce Agustín Administración de empresas, teoría y practica.. Edit. Limusa. P. 226

2.17. DIAGNOSTICO

“Proceso a través del cual se profundiza en el objeto estudiado, para con acciones de intervención y en el marco de una etapa del proceso que se denomina Seguimiento, transformarlo”⁴⁴.

2.17.1. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

Se puede definir al diagnóstico como un “proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas”⁴⁵.

2.18.2. DIAGNOSTICO TRIDIMENSIONAL

“Este enfoque es conocido como un modelo de diagnóstico organizacional, cuyo substrato es una visión de la organización, entendida como un sistema complejo, compuesto de varios subsistemas que se influyen mutuamente y con su medio ambiente.”⁴⁶.

⁴⁴ <http://www.definicion.org/diagnostico>

⁴⁵ <http://www.miespacio.org/cont/invest/diagno.htm>

⁴⁶ WILLIAMS, Patricks. Definiendo el rol del Gerente: Una Perspectiva de Desarrollo Organizacional. Modelo presentado en el Primer Congreso Internacional de Desarrollo Organizacional. Monterrey-México, Marzo de 1982.

CAPÍTULO III

MARCO CONTEXTUAL

3. MARCO CONTEXTUAL

En este capítulo se describe un panorama general sobre los antecedentes de la industria hotelera, con el fin de tener una noción de cuando hace su aparición y como ha ido evolucionando; además de resaltar la importancia de los recursos humanos. Así mismo se da una breve reseña de los aspectos históricos, geográficos, económicos, sociales, turísticos y culturales del municipio de Actopan Hidalgo, en donde ha de llevarse a cabo la investigación.

3.1. EVOLUCIÓN DEL DESARROLLO HISTÓRICO DE LA INDUSTRIA HOTELERA

Las constantes emigraciones, y movimientos sociales provocados por la búsqueda de comida, determinaron la creación de instituciones específicas denominadas hospitales cuyo origen es la palabra “hospes” que significa huésped.

El final de la edad media trajo consigo la aparición de los primeros centros de alojamiento; algunos años más tarde se convirtieron en mesones y ventas.

Los mesones eran casas públicas con fines lucrativos, localizados en las poblaciones donde se ofrecían alimentos, bebidas y albergue a los viajeros; las ventas perseguían el mismo fin, solo que estas se localizaban generalmente en los caminos o fuera de las poblaciones.

Es posible que el primer mesón en nuestro país haya tenido su nacimiento el 1º de diciembre de 1525, cuando don Pedro Hernández Paniagua solicitó permiso al cabildo de la ciudad de la nueva España, para ofrecer en su casa pan y vino, convirtiendo sus propiedades en los primeros mesones que existieron en el nuevo mundo. Según los indicios lo estableció en la calle que desde entonces lleva el nombre de mesones en la Ciudad de México.

Durante 350 años aproximadamente los mesones y ventas fueron los únicos establecimientos de alojamiento de que disponían los viajeros en México. Posteriormente empezaron a surgir hoteles. Siendo el primero que se inauguró, el hotel Palacio en la calle de Isabel la Católica.

Sin embargo, la industria hotelera moderna, se inicia en 1934 con el Hotel Reforma que contaba con 380 habitaciones; tal establecimiento causo sensación por haber sido el primero de su tipo en ofrecer jabón en las habitaciones, introdujo en su sistema al personal uniformado; es decir, botones, pajes y portero.

El sistema en cuestión vino a revolucionar los hoteles anteriormente establecidos, proporcionando así mismo, la aparición de más y mejores hoteles, lo cual significa un reto de carácter administrativo y de servicio para todos aquellos que en forma directa o indirecta dependen de esta actividad para subsistir.

3.2. PAPEL QUE DESEMPEÑA LA INDUSTRIA HOTELERA EN LA ECONOMÍA DE NUESTRO PAÍS

La etapa que atraviesa nuestro país en la economía es alarmante, por lo cual esta buscando un equilibrio en el sector productivo del sistema económico que se lleva a la práctica.

La industria turística, desde su perspectiva económica, se integra con todas las prestaciones que implica el satisfacer las necesidades que con ella se relacionan en todo desplazamiento temporal de personas.

Esta industria desarrolla actividades como:

- Industria de transportes: Por carretera, ferrocarril, avión, otros medios.
- Industria hotelera y restaurantes
- Servicios generados tales como: Agencias de viajes, Guías de turistas etc.

La industria turística se configura como uno de los elementos más importantes en la integración y difusión de una cultura, ya que permiten el intercambio de costumbres y tradiciones, las cuales a su vez motivan la práctica del turismo, proporcionándole a la industria hotelera un desarrollo económico y social equilibrado. Debido a la capacidad para captar divisas y generar empleos productivos directa o indirectamente en todas sus áreas.

3.3. LOS RECURSOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA HOTELERA

El elemento humano, es el factor mas importante en toda organización ya sea pública o privada, en virtud de que se considera un recurso dinámico. Por llevar implícita una voluntad y una libertad de acción que debe ser considerada cuando se quiera coordinar dentro de la empresa siendo además la que mas atención se le debe prestar.

Este recurso, es el que debe ser mejor comprendido, por lo que se le debe considerar como el componente indispensable para cumplir los objetivos de la organización.

En una empresa de servicios, los recursos humanos desempeñan un papel de vital importancia para la organización que representa cada uno de los elementos al dar una imagen ante el huésped, quien será portavoz de lo eficiente o deficiente del servicio que se proporcione, cuya información puede trascender tanto en el ámbito nacional como internacional. Este sería el caso de la industria hotelera de las agencias de viajes de transportes, oficinas de tramitación de visas, de migración de pasaportes así como de todas aquellas empresas que se relacionan con la industria turística.

La organización hotelera en nuestro país, participa activamente para fomentar e incrementar el turismo nacional y extranjero y depende del recurso humano para

satisfacer esta necesidad tan importante para la economía del país. Por eso la administración de los Recursos Humanos, desempeña un papel importante dentro de las organizaciones y más aún tratándose de la empresa de servicios.

3.4. ANTECEDENTES HISTORICOS DEL HOTEL QUINTA RIVERA

El hotel Quinta Rivera fue fundado en el año 1981 por el Sr. Gonzalo Rivera Ramírez con el objetivo de brindar a los visitantes de Actopan, Hidalgo un alojamiento digno, anteriormente se le conocía con el nombre de Rirra y actualmente lleva el nombre de Quinta Rivera.

El servicio inicio con 37 habitaciones y el restaurante. Un año después se inauguró la discoteque; diez años después se construyó la segunda sección con 17 habitaciones más, el salón de usos múltiples y áreas deportivas. En 1993 la administración del hotel se delegó al Lic. Jorge Javier Rivera Ranero actualmente socio y Director General de la empresa, teniendo como metas y objetivos, la modernización, renovación constante, actualización, tecnológica y las mejores oportunidades de superación profesional y personal de su gente.

3.5. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL MUNICIPIO DE ACTOPAN

“Existen pocos datos acerca de la historia de Actopan, pero se estima que los toltecas arribaron al lugar alrededor del año 674, fecha en la que se instalaron en Ixmiquilpan. Para el año de 1117, los chichimecas hicieron presencia en lo que ahora es Mixquiahuala y Actopan. Para 1521, los indígenas Otomíes de la zona de Actopan y de otras partes cercanas, participaron en la defensa de “México” al mando del emperador Cuauhtémoc y la ocupación mexicana ya se manifestaba en el Valle del Mezquital alrededor del 1527.

A continuación se presenta una cronología de los acontecimientos históricos más relevantes en el municipio de Actopan Hidalgo.

- 1546 Se funda el pueblo de Actopan.
- 1847 Se eleva a la categoría de Villa al pueblo de Actopan.
- 1862 El H. Ayuntamiento de Actopan, junto con otras localidades, se dirigieron al H. Congreso de la Unión solicitando fuera erigido el Estado de Hidalgo.
- 1865 La división que Maximiliano hizo en el país, llevó al actual Estado de Hidalgo, a dividirse en tres departamentos: Huejutla, Tulancingo y Tula, que entre otros distritos incluyeron en su jurisdicción a Actopan.
- 1868 Cuando el entonces Presidente de la República, Lic. Don Benito Juárez, creó el Estado de Hidalgo, Actopan quedó comprendido como Distrito del mismo Estado.
- 1946 Al conmemorarse el cuarto centenario de la fundación de Actopan, la H. Legislatura del Estado de Hidalgo, le dio la categoría de ciudad.

En la actualidad el municipio de Actopan está conformado por más de veinte comunidades ubicadas a lo largo de toda su extensión, y los nombres de estas entidades son en su mayoría otomíes.

3.5.1. TOPONOMIA Y GLIFO

El municipio de Actopan anteriormente se le conocía con el nombre de mañutzi que significa “mi caminito”. Posteriormente se le denominó Atocpan que por cierta degeneración en el uso del lenguaje sufrió un cambio en su estructura denominándolo Otocpan. Actualmente se le denomina Actopan, que proviene de origen otomí derivado de “Atoctli” cuyo significado es “tierra gruesa, húmeda y fértil”; y “Pan”, que es “en o sobre”, conforman el nombre de la localidad. Así con tales raíces se forma Actopan y se entiende como: “sobre la tierra gruesa, húmeda y fértil”.



FIGURA 1 GLIFO

3.6. ASPECTOS GEOGRÁFICOS

3.6.1. LOCALIZACIÓN

El municipio de Actopan se ubica al norte de la Ciudad de México, a una distancia de 120 Km. por carretera y de la capital del estado a sólo 37 Km. Geográficamente esta situado en los paralelos 20° 16' 12" de latitud norte y 98° 56' 42" de longitud oeste del meridiano de Greenwich.

El municipio de Actopan colinda, al Norte con Santiago de Anaya; en su extremo Nor-oriental, con Metztlán; al Oriente, con Atotonilco el Grande; hacia el Sur-este, se ubica Mineral del Chico; a lo largo de la parte Sur, se encuentran El Arenal y San Agustín Tlaxiaca; y sobre el Poniente, está localizado el municipio de San Salvador.

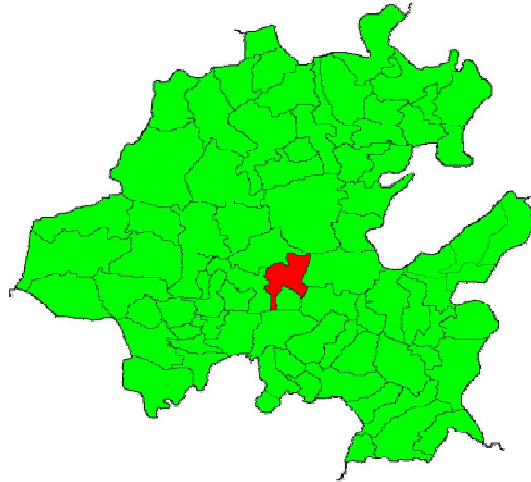


FIGURA 2 MAPA DE LOCALIZACIÓN

3.6.2. OROGRAFÍA E HIDROGRAFIA

OROGRAFIA

El municipio de Actopan pertenece en su mayoría a la Sierra Madre Oriental. Dentro de las principales elevaciones del municipio se encuentran: el Cerro Grande, el Cerro Corona, el Cerro La Bandera, al Cerro Plomosas y Cerro Alto.

Cuenta además con gigantescos peñascos, conocidos como los “Órganos” o “Los Frailes” porque pueden asemejarse unos a otros.

HIDROGRAFÍA

En lo que respecta a la hidrografía del municipio, Actopan se encuentra posicionado en la región del Pánuco, en la cuenca del Río Moctezuma, de la cual derivan dos subcuencas: la de Actopan que cubre el 46.92% de la superficie municipal y la del Amajac que riega el 53.08% restante.

3.6.3. CLIMA

El municipio en toda su extensión presenta una diversidad de climas, que van desde el semi-seco templado hasta el templado subhúmedo.

La parte sur perteneciente al Valle del Mezquital y localizada al pie de la Sierra de los Frailes presenta un clima semi-seco templado; la parte media en donde se localizan las comunidades de Las Mecas, La Estancia, el clima es templado subhúmedo con lluvias en verano de menor humedad; el clima en la zona norte es templado subhúmedo con lluvias en verano y de humedad media; y en la comunidad de San Andrés el clima es templado subhúmedo con lluvias en verano y de mayor humedad.

La temperatura promedio mensual en el municipio, oscila entre los 13 °C para los meses de diciembre y enero, que son los más fríos del año y 20 °C para el mes de mayo, que registra las temperaturas más altas.

3.7. ASPECTOS SOCIALES

3.7.1. EDUCACIÓN

La infraestructura educativa en el municipio de Actopan es amplia en cuanto a los niveles preescolar, primaria y secundaria en donde se registran 29, 42 y 18 escuelas respectivamente; sin embargo, en lo que se refiere a los niveles medio superior la oferta es sumamente escasa como es en la capacitación para el trabajo que cuenta con cuatro escuelas; a nivel bachillerato existen tres y solamente el nivel profesional medio cuenta con una.

Actualmente la educación superior se ofrece a través de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital que inició labores en agosto del 2000. Cuenta además con una escuela de educación especial.

3.7.2. SALUD

El municipio de Actopan, cuenta con un hospital de carácter público que atiende la mayoría de las demandas de la población. Además de contar con un ISSSTE, IMSS-SOL, ocho unidades médicas de la SSAH, el hospital del IMSS , el Hospital General anteriormente mencionado y la Cruz Roja Mexicana.

3.7.3. VIVIENDA

Con relación a la vivienda, se considera mayormente urbana y se encuentra concentrada en la cabecera municipal, el número total de sus viviendas en éste año es de 10,029 con 45,868 ocupantes y registrando un promedio de ellos por vivienda de 4.57; trayendo consigo una prestación de servicios en forma amplia sobre todo en las localidades cercanas a la cabecera.

La construcción de las viviendas en Actopan está hecha a base de block, tabique o materiales prefabricados, sus techos son colados, incluso existe la decoración con el mármol, adoquín y una gran variedad de materiales más; sin embargo, en algunas localidades alejadas su construcción es a base de adobe, las paredes de tabique y los techos de lámina resistente o de petatillo.

3.8. ASPECTOS ECONOMICOS**3.8.1. AGRICULTURA**

El sector agropecuario es una de las principales fuentes de empleo para la mayoría de la población de este municipio, sobre todo, de las comunidades; ya que se dedican a labores propias del campo. Dentro de su principal producción en cultivos cíclicos está el maíz, cebada grano, fríjol, avena forraje, cebada forraje, calabacita, chile verde, nabo, tomate verde, pasto forraje, haba verde, jitomate, coliflor, cebolla,

pepino y huanzontle. En cuanto a los cultivos perennes se produce alfalfa verde, maguey pulquero, praderas, nopal tunero y durazno.

3.8.2. GANADERÍA

En lo que a ganadería se refiere, es un complemento a la bien organizada agricultura logrando el mejoramiento de las razas mediante la cría, reproducción y explotación. En esta producción destaca el ganado bovino, porcino, caprino, ovino, equino, aves, conejos y colmenas. Uno de los principales productos de la región son los lácteos.

3.9. INDUSTRIA Y COMERCIO

INDUSTRIA

Actualmente en lo que respecta a la industria turística el servicio que se brinda es de primera clase en el caso del hospedaje con categorías de cuatro y tres estrellas, también existen un sin número de establecimientos comerciales y alimenticios, una agencia de viajes, tres discotecas, dos cines, clubes civiles etc. La industria es un elemento de desarrollo muy importante, existen pequeñas empresas manufactureras como la de huaraches, ladrillo para construcción, ropa interior femenina y maquiladoras de ropa.

COMERCIO

En cuanto al comercio, que es la actividad que permite a través del intercambio de bienes un crecimiento en los ingresos. En Actopan el principal centro de comercio son los miércoles y domingos que son los días de tianguis.

El primero, se ubica en el centro y en las calles aledañas a él, sobre todo, la comercialización de ropa, zapatos, abarrotes y legumbres; para poder tener un mayor y mejor espacio el tianguis de ganado y de autos se localiza en lo que anteriormente era el campo de aviación. Cuenta además, con un mercado público, un rastro y nueve tiendas de Compañía de Subsistencias Populares en todo el municipio.

3.10. ASPECTOS TURÍSTICOS

3.10.1. ATRACTIVOS CULTURALES

Por lo que respecta a la historia arqueológica de este municipio, se pueden encontrar:

- “Los Arcos “en las afueras de la ciudad un grupo de pinturas rupestres de los cuales destaca la figura de una mujer madura, con los pies representados en forma de mancha. En su diestra el sol y en su contraparte la luna en cuarto menguante.
- Los descubrimientos encontrados en 1960 en la comunidad de la Loma donde se desenterraron los restos de un mamut, que hoy en día forma parte de la colección que se exhibe en el Museo de Antropología e Historia del país.
- Exhaciendas como: San Juan Tecojique, localizada en Chicvasco, la Estancia, que pertenece actualmente y desde sus inicios a la familia Ramírez.

3.10.1.1. MONUMENTOS HISTORICOS

- El exconvento de San Nicolás de Tolentino considerada una obra de primer orden en la arquitectura colonial mexicana, por su grandiosidad, elegancia y riqueza formal; se encuentra construido en el centro de la población. cuenta con cuatro salas de exposición permanente. El Museo se compone de importantes manifestaciones artísticas de la época colonial y del siglo XIX.

Hay muebles finamente tallados en madera. Sobresalen algunas pinturas al óleo del siglo XVIII y XIX, con personajes y escenas de carácter religioso; algunas de estas pinturas están enmarcadas con madera bellamente tallada y estofada. También de la época colonial se encuentran hermosas esculturas en vivos colores y estofadas; de entre ellas sobresalen dos: La de San Nicolás Tolentino y la figura de un caballero. El Museo abre de 9 a 17 horas de martes a domingo. Requiere pago de cuota.

Cabe mencionar que el 27 de Junio de 1933, fue puesto al cuidado de la Dirección de Monumentos Coloniales de la República, ya que previamente el 2 de febrero del mismo año, había sido declarado monumento artístico e histórico.

3.10.1.2. FIESTAS Y TRADICIONES

Dentro de las fiestas populares que se celebran en Actopan se encuentra la de San Nicolás de Tolentino, patrono en la iglesia que lleva su nombre, en ella se dan cita las peregrinaciones provenientes de distintas localidades y se realizan diversas ceremonias religiosas, se instalan juegos mecánicos y se queman toritos y castillos; otra fiesta popular es la fundación de la ciudad y feria anual de la barbacoa festejada el 8 de Julio.

Las principales actividades que se realizan son los jaripeos, torneos de gallos y charreadas; se desarrollan actividades deportivas y eventos culturales como: teatro, bandas de música y exposiciones de pintura. Además de tener como tradición el día de muertos donde la gente acostumbra llevar flores al panteón y poner ofrenda con los platillos que les gustaban, teniendo la creencia que vendrán a comer y a visitarlos.

3.10.1.3. GASTRONOMÍA

La comida de tradición más arraigada y popular de Actopan es la barbacoa de borrego y de pollo, queso, mixiotes, mole, dulce, pulque blanco y curado. Además como uno de sus platillos principales se encuentra el ximbo; platillo a base de nopales acompañado con carne de pollo y monguises, los chinicuiles parásitos de maguey son un succulento platillo cocinado en diferentes formas.

Otro de los manjares propios de ésta región son los escamoles, larvas de hormiga negra en fase de ninfas.

3.10.1.4. ARTESANÍAS

En Actopan las artesanías están en peligro de extinción, ya que son pocas las personas que se dedican a elaborar este tipo de productos como: los bordados, la cestería, la talabartería. A continuación se muestra la tabla numero dos que indica el tipo de material que se utiliza para la elaboración de algunos productos artesanales como:

Nombre del material	Artesanía
Palma	Sombreros, flores, aventadores, bolsas etc.
Carrizo	Costureros, tortilleros, canastas etc.
Bordado con pita y cuero	Cinturones, huaraches, fundas para navaja y pistola etc.
Deshilado, bordado, tejido a gancho	Servilletas, manteles, blusas, carpetas y vestidos etc.

CUADRO N.1 PRODUCTOS ARTESANALES FUENTE: TESIS TA

3.10.2. ATRACTIVOS NATURALES

En lo que respecta a los lugares de atracción turística en Actopan se encuentran los siguientes:

- El Puente de Dios, ubicado en la localidad de Mesa Chica a 17 Kms. de distancia de la cabecera; que es una perforación creada en un cerro por el roce del río Santa María de aproximadamente 120 metros de longitud.
- Los gigantescos monolitos conocidos con el nombre de “Los Órganos” o “Los Frailes”. Debido a su gran altura pueden admirarse desde muchas regiones del Estado.
- El Cerro de Tepenené o Cerro de la Muñeca está al lado de Los Órganos, en donde existen vestigios de una importante población.
- Las peñas de San Andrés.

3.10.3. SERVICIOS TURÍSTICOS

El municipio de Actopan cuenta con algunos beneficios como:

3.10.3.1. SUPERESTRUCTURA TURISTICA

La superestructura se conforma por todos los organismos que regulan la actividad turística, y se dividen en dos clases:

- A) Organizacionales: Estos se dividen en organismos del sector público como: La Secretaría de Turismo y Fondo Nacional de Fomento al Turismo; organismos privados como: Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles y la Asociación Mexicana de Agencia de Viajes.

B) Conceptuales: son todas las leyes, reglamentos y programas.

Para efectos de la presente investigación a lo que respecta con la superestructura conceptual se analizó el plan de desarrollo municipal.

3.10.3.2. INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

La infraestructura que tiene actualmente Actopan en carreteras permite realizar una distribución e intercambio de bienes y servicios, además de proporcionar un viaje agradable para los turistas o simplemente un traslado más rápido y eficaz de este municipio y sus alrededores; con esta infraestructura se cuenta a partir de 1995 y está por culminarse la autopista que comunica a la ciudad de Tula.

También se encuentran los servicios básicos como son: agua potable, drenaje y electricidad, siendo necesario incrementarlos y mejorar su calidad para que garanticen un crecimiento planeado y ordenado.

3.10.3.3. ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

En el municipio de Actopan existen cinco establecimientos de este tipo, de los cuales, se presentan a continuación.

Nombre del hotel	Categoría
Hotel Quinta Rivera	4 estrellas
Hotel colonial Bel Rub Crys	2 estrellas
Hotel Paraíso	2 estrellas
Hotel Piscis	2 estrellas
Hotel el mirador	2 estrellas
Hotel San Antonio	1 estrella
Hotel Jardín	1 estrella

CUADRO 2 ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE FUENTE: TESISTA

3.10.3.4. ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Existen diversos establecimientos dedicados a los alimentos y bebidas pero muy pocos de ellos están registrados ante Hacienda, Salubridad y la Secretaría de Turismo.

A continuación se mencionan algunos de los restaurantes y fondas mas concurridas por sus deliciosos platillos que ofrecen.

Restaurante bar Mañhutzi, otomí, fonda carmelita, taqueria los michoacanos, Yessi, los sarapes, mariscos rincocito jarocho, etc. Estos establecimientos brindan servicios de comida regional. Mexicana, antojitos mexicanos, carnes al carbón, mariscos, etc.

3.10.3.5. CAFETERIAS

Existen muy pocas establecimientos de este rubro, algunas de estas son: la Fuente, Café Café y la Rockola.

3.10.3.6. BARES Y DISCOTECAS

En el municipio solo están registrados cinco establecimientos de bebidas los cuales son: Luna, Don Porfis, Mañhutzi, El reencuentro y el Claustro. Al igual que las discotecas que solo tiene dos establecimientos dedicados a este rubro, discoteca Marantza y Eclipse, provocando que la misma población se desplace a otras ciudades para ocupar este servicio.⁸⁰

⁸⁰ Monografía del Estado de Hidalgo. P. 1-11

CAPÍTULO IV

DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

4. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

En este capítulo se tiene como objetivo analizar la situación organizacional del hotel Quinta Rivera. Aquí conoceremos su estructura orgánica y las funciones que realiza el personal, así mismo utilizaremos un modelo tridimensional que permitirá diagnosticar la organización a través de la dimensión administrativa mediante las encuestas aplicadas a los empleados del hotel.

4.1. DATOS GENERALES DEL HOTEL QUINTA RIVERA

El hotel Quinta Rivera fue fundado en el año de 1981 por el señor Gonzalo Rivera Ramírez.

Actualmente establecido por la razón social: Sociedad anónima de capital variable integrada por 5 socios los cuales son:

- Gonzalo Rivera Ranero
- Marco Rivera Ranero
- Ricardo Rivera Ranero
- Jorge Rivera Ranero
- Julio Rivera Ranero

El hotel esta afiliado al sindicato de Hoteles y Moteles del estado de Hidalgo.

El establecimiento se enfoca básicamente al turismo de negocios, cuenta con 54 cómodas habitaciones que se encuentran divididas en dos secciones, cada una cuenta con dos plantas (alta y baja) y patio, distribuidas en 3 habitaciones Júnior Suite, 21 habitaciones dobles sencillas, 10 habitaciones dobles, 10 habitaciones triples y 10 habitaciones Master Suite.

4.1.1. SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL

Los servicios que se ofrecen en las habitaciones son:

- Limpieza diaria
- Baño
- Servicio a habitación
- Tv. por cable con control remoto
- Alfombra
- Teléfono
- Cafetera
- Plancha
- Amenidades

4.1.2. TARIFAS

La tarifa que maneja el hotel Quinta Rivera es la siguiente:

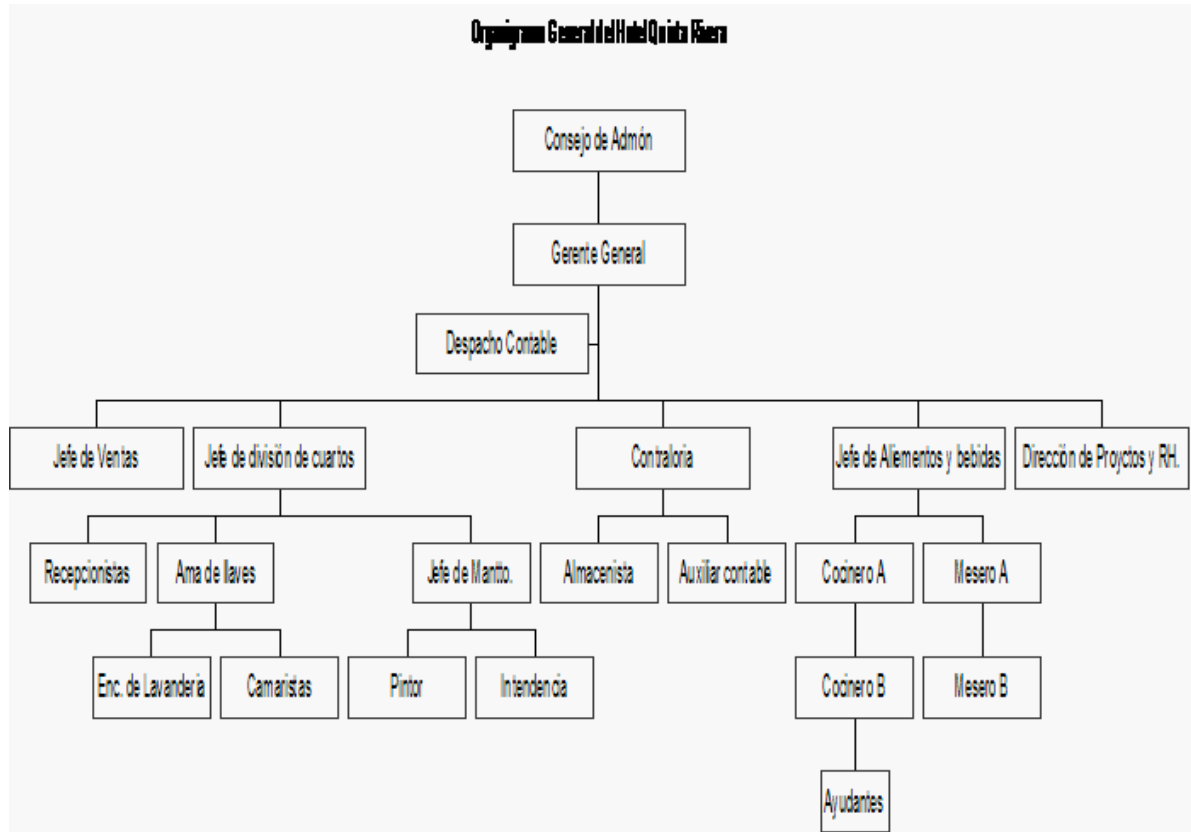
Habitación Júnior Suite.	\$ 495.00
Habitación doble sencilla.	\$ 495.00
Habitación Triple.	\$ 562.00
Habitación Cuádruple.	\$ 619.00
Habitación Master Suites.	\$ 675.00

4.1.3. INSTALACIONES

El mejor ambiente familiar en el Restaurante “Otomí”, que sirve comida nacional e internacional, música de vanguardia en Marantza Discoteque, Alberca con agua tratada y servicio las 24 horas, salón ejecutivo con capacidad para 100 personas y área de juegos de mesa.

4.2. DEPARTAMENTOS QUE CONFORMAN EL HOTEL

El hotel Quinta Rivera cuenta con las áreas elementales para su funcionamiento y el personal indispensable.



4.2.1. DESCRIPCION DE PUESTOS Y FUNCIONES

Las funciones de los puestos del hotel Quinta Rivera no están definidas debido a que no cuentan con una descripción de puestos establecida; los que se presentan a continuación solo son algunos de los que se encuentran en el archivo del departamento de Recursos Humanos.

4.2.1.1. GERENTE GENERAL

El gerente general es uno de los socios del establecimiento quien se encarga de organizar las juntas con los jefes de departamento, planea la elaboración y revisión de los presupuestos, elabora programas de remodelación y contrata personal.

4.2.1.2. VENTAS

El encargado de ventas se encarga de elaborar y promover la venta de paquetes, de promover el mercado de grupos y convenciones, establecer políticas de descuento en coordinación con el gerente, enviar al gerente informes periódicos, participar en las juntas de jefes de departamento, elaborar en coordinación con el gerente una política de precios del hotel en temporada, alta y baja.

4.2.1.3. DIVISIÓN DE CUARTOS

Supervisa que el servicio al cliente en los departamentos a su cargo sea correcto, así mismo recibe reportes diarios del personal a su cargo, autoriza órdenes de compra de artículos generales y supervisa periódicamente todas las áreas.

4.2.1.3.1. RECEPCIONISTA

Registra a los huéspedes a su llegada, registra y maneja la entrada de grupos, vende los servicios del hotel, da información a los huéspedes acerca de los lugares

turísticos de la ciudad, hace el llenado de formas de reservación y recepción, se hace cargo del conmutador, controla las llaves de los cuartos, verifica los reportes de ama de llaves, da salida a los cuartos a la salida del cliente, supervisa la limpieza general de recepción, da a conocer a los huéspedes el manejo de paquetes y planes especiales.

4.2.1.4. MANTENIMIENTO

Se encarga primordialmente del cuidado y conservación del edificio, instalaciones y equipo general del hotel. Algunas de sus funciones son:

Planear, dirigir y supervisar la realización de los trabajos, recorrer las instalaciones para revisar el correcto funcionamiento del equipo, preguntar frecuentemente a los jefes de departamentos si tienen algunos problemas con relación al mantenimiento, supervisar el correcto funcionamiento de albercas y jardines, revisar circuitos eléctricos para detectar fallas.

4.2.1.4.1 PINTOR

Se encarga de pintar paredes, muros, techos, y diferentes tipos de objetos, aplica técnicas para resanar, repara plafones de yeso etc.

4.2.1.5. AMA DE LLAVES

Se encarga de controlar el servicio completo de cada cuarto en cuanto a limpieza y suministros, por medio de las camaristas, llevar un control de los cuartos en servicio y desocupados para informar a recepción a fin de disponer de las habitaciones cuando se requieran, También esta al pendiente de la lavandería y donde se conservan los suministros y ropa de cama necesarios para conservar las habitaciones ordenadas, entrenar al personal de nuevo ingreso, programar días de descanso, vacaciones y permisos, supervisar las habitaciones.

4.2.1.5.1. ENCARGADO DE LAVANDERIA

El encargado de lavandería opera las maquinas para el lavado de blancos del hotel, clasifica la ropa antes del lavado (toallas, tapetes, sábanas. etc.). Envía la ropa lavada a los depósitos de ropa del hotel, lleva un control de la ropa lavada y antes de planchar revisa el correcto lavado de la ropa, aplica técnicas de desmanchado de ropa, reporta al departamento de mantenimiento fallas en el equipo.

4.2.1.5.2. CAMARISTA

Verifica que la habitación no tenga ningún daño, recoge loza, cristalería y ceniceros sucios. Cambia los blancos sucios por unos limpios, También realiza la limpieza general, verifica el funcionamiento de focos y aparatos eléctricos, elabora reportes del estado de la habitación.

4.2.1.6. CONTRALORÍA

El departamento de contraloría se encarga de revisar las nóminas de los empleados, autoriza pólizas que se elaboren durante el mes, revisa la documentación antes de firmar cheques, elaborar balances, guardar documentos importantes para el hotel (pólizas, pagares, cheques, etc.), recibe cobros, lleva el control de las recepciones del hotel, realiza pagos a proveedores, paga la nomina, recluta y contrata empleados.

4.2.1.6.1. ALMACENISTA

Debe revisar la calidad, precio y cantidad de la mercancía, almacenar la mercancía en forma adecuada, rechazar mercancía en mal estado, revisar mercancía de proveedores, llevar un control de las tarjetas de almacén, llevar a cabo la rotación de mercancía almacenada, recibir y surtir requisiciones a los departamentos, realizar inventarios de mercancía, establecer máximos y mínimos de mercancía.

4.2.1.7. JEFE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Supervisa el trabajo realizado por los empleados a su cargo y junto con el almacenista y jefe de compras establecen los mínimos y máximos de alimentos y bebidas, es responsable junto con el chef de la elaboración y actualización de menús, realiza reportes de ventas en alimentos y bebidas, vigila que el chef y sus cocineros preparen adecuadamente los alimentos, supervisa que se lleven a cabo las normas de sanidad en la preparación de los alimentos, se encarga también de los eventos en el salón del hotel, realiza cotizaciones para eventos y supervisa el servicio del evento.

4.2.1.7.1. COCINERO

Se encarga de preparar alimentos, responder por el equipo y materiales a su cargo, evitar el desperdicio de material sobrante al elaborar platillos, verificar que el ayudante le tenga listo el material necesario, decorar la presentación de alimentos en el buffet.

4.2.1.7.2. MESERO

Revisa que el material este completo, que el montaje sea correcto, que existan suficientes comandas, recibe a la clientela con cortesía y la acompaña a la mesa, toma la orden del cliente, limpia estaciones de servicio, mesas, ceniceros, charolas, cambia blancos sucios por limpios, dobla servilletas, mantiene surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario (sal, azúcar, servilletas, salsas, etc.). Sugiere a los clientes aperitivos, cócteles y bebidas después de comer, especialidades de la casa, retira los platos sucios de la mesa, coloca en las mesas todo lo indispensable según la orden del cliente, prepara café, limpia el equipo y mobiliario del restaurante, limpia la mesa y cambia el mantel una vez que se desocupe la mesa, trata de evitar desperdicios y llevar a la cocina las salsas o mantequilla que puedan ser aprovechadas.

4.3. DIAGNOSTICO TRIDIMENSIONAL

Este modelo plantea que cualquier situación de la empresa involucra aspectos que se ubican en tres dimensiones: humano-social, administrativa y tecnológico. Es importante hacer mención que un hotel con una organización madura y sana debe tener balanceados estos tres aspectos, pues un desequilibrio en alguno de ellos producirá tensiones y por ende problemas organizacionales y tarde o temprano presentará graves problemas de personal y administrativos.

La variable que enseguida se va a presentar es de carácter administrativo, por ser el objeto de estudio de la presente investigación, sin que por ello se dejen de lado los otros aspectos.

A continuación se presenta el modelo de diagnostico tridimensional que se utilizara para determinar la situación administrativa del departamento de personal del Hotel Quinta Rivera que hace referencia a la dimensión administrativa.

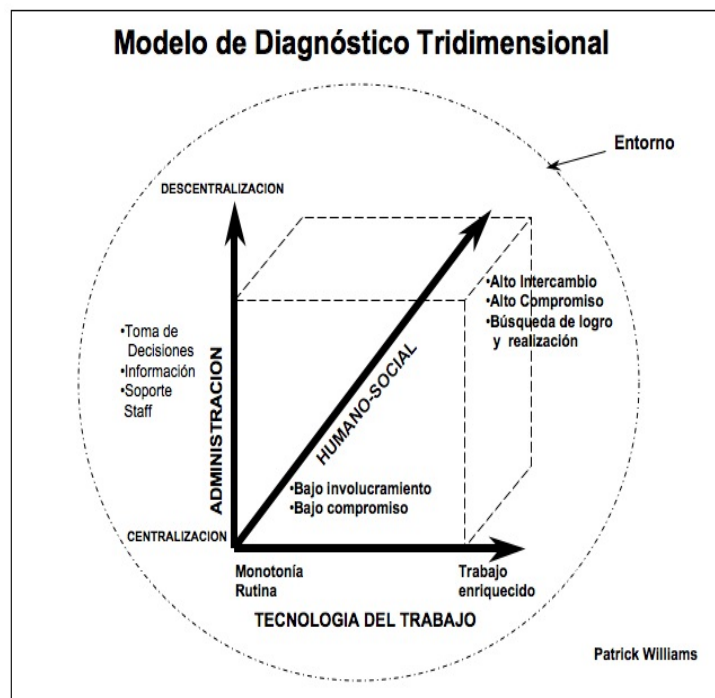


Figura 3 Modelo de diagnostico tridimensional fuente: AUDIRAC Camarena Carlos Augusto ABC de desarrollo organizacional Ed. Trillas _PAG.92

4.3.1. DIMENSIÓN ADMINISTRATIVA

Esta dimensión esta integrada con la finalidad de diagnosticar y orientar la situación de la organización enfocándose en el estudio de los recursos humanos del Hotel Quinta Rivera, mismos que tienen que ver con la estructura organizacional, descripción de puestos, fuerzas motivacionales, clima organizacional, capacitación, evaluación de personal y control de personal para determinar que la dimensión administrativa funciona con los recursos humanos propios de la organización y de esta manera no exista un desequilibrio en su estructura.

4.3.2. DISEÑO DE LA MUESTRA

Para llevar a cabo el diseño de la muestra es necesario hacer uso de técnicas de campo, que permitan conocer la situación de la organización mediante los resultados obtenidos de encuestas aplicadas (ver anexos) tomando como base una población de 35 empleados que laboran en el Hotel Quinta Rivera. Es por eso que una vez analizada la población para su estudio se opto por elegir únicamente el personal operativo, que hacen un total de 30 encuestas.

“Cuando mayor sea la muestra, menor es el error de muestreo, porque cuando mas grande es una muestra mas se aproxima su tamaño al tamaño de la población y es mas representativa de esa población”⁸².

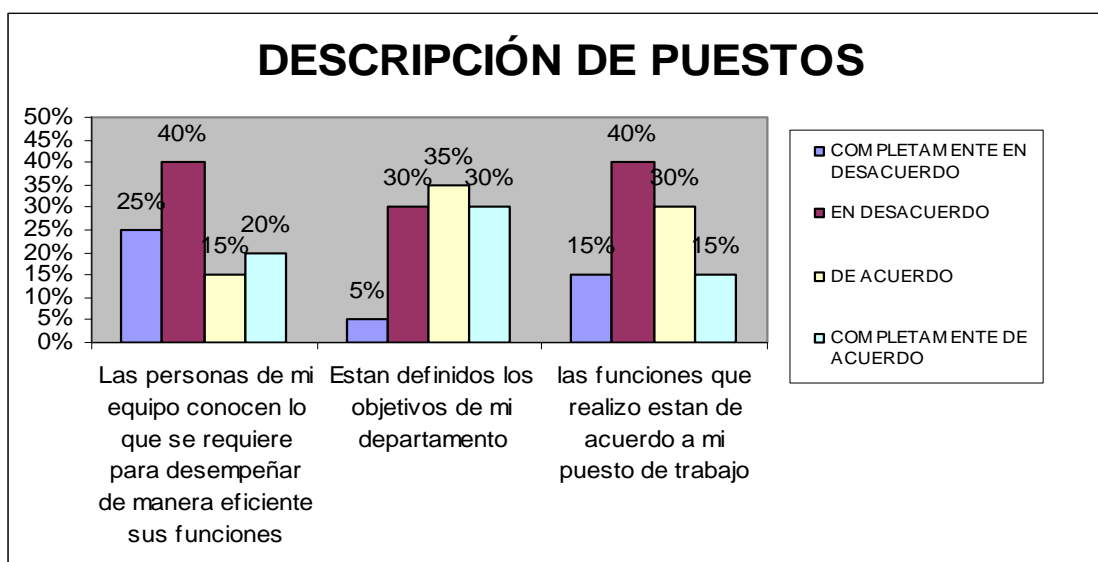
Es por ello que con los resultados obtenidos se podrá justificar la elaboración de un plan de trabajo para la administración de los recursos humanos, permitiendo así, un análisis, e interpretación de gráficos estadísticos.

⁸² SALKIND Neil J. Métodos de investigación Ed. Prentice Hall, México, 1999 P.103

4.3.3. GRAFICAS Y RESULTADOS

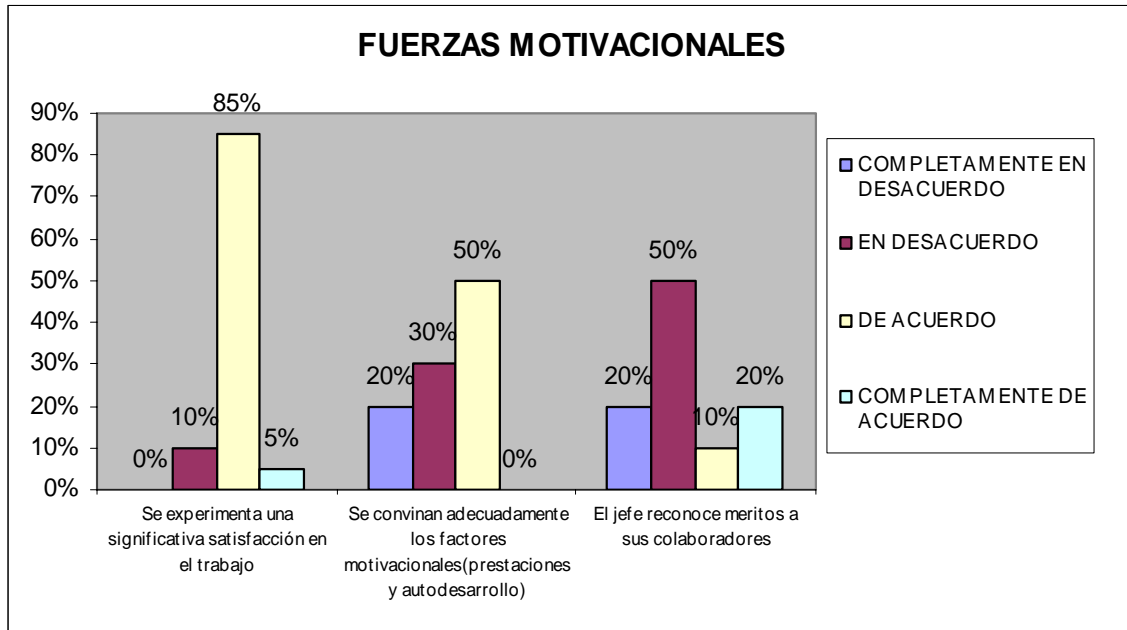
A continuación se muestran las graficas, que contienen los resultados de las encuestas que se aplicaron a los 30 empleados operativos del Hotel Quinta Rivera, representados en porcentajes de acuerdo a las respuestas que el personal contestó, donde se obtuvieron los resultados siguientes. (Ver anexo 1).

En este apartado se describe la situación en la que se encuentra el departamento de recursos humanos, la cual tomamos como punto de partida para la elaboración de un plan de trabajo como propuesta en la administración del Hotel Quinta Rivera.



GRAFICA 1 DESCRIPCION DE PUESTOS

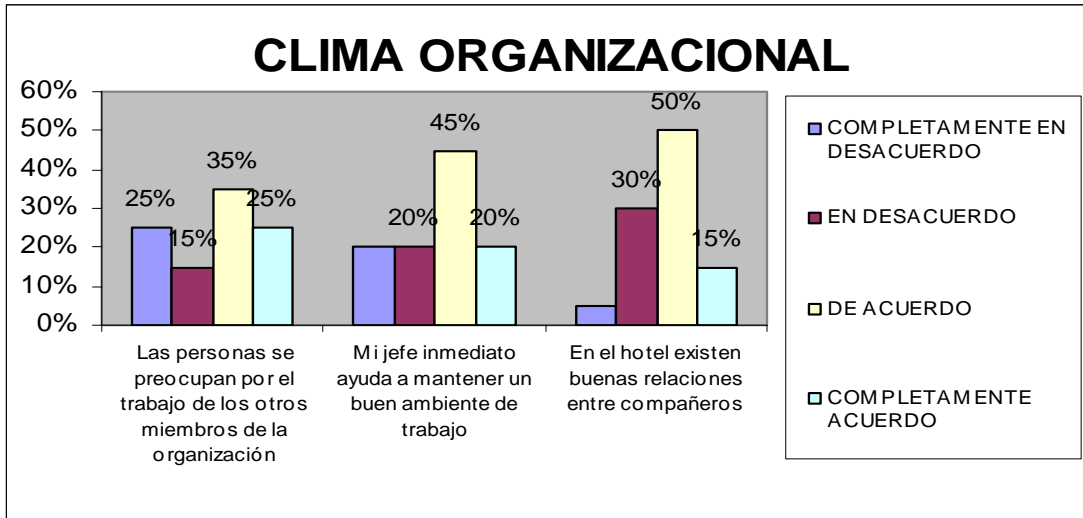
En el primer bloque de preguntas se identificaron factores importantes como, la importancia de contar con un análisis de puestos ya que los trabajadores manifestaron no conocer el perfil de su puesto, sus objetivos no están definidos dentro del mismo y las funciones que realizan no son del todo acorde a su puesto. La mayoría de las respuestas son negativas, pero existe una gran parte que opina que está de acuerdo con esto, por tal motivo algunos departamentos funcionan bien y otros no.



GRAFICA 2 FUERZAS MOTIVACIONALES

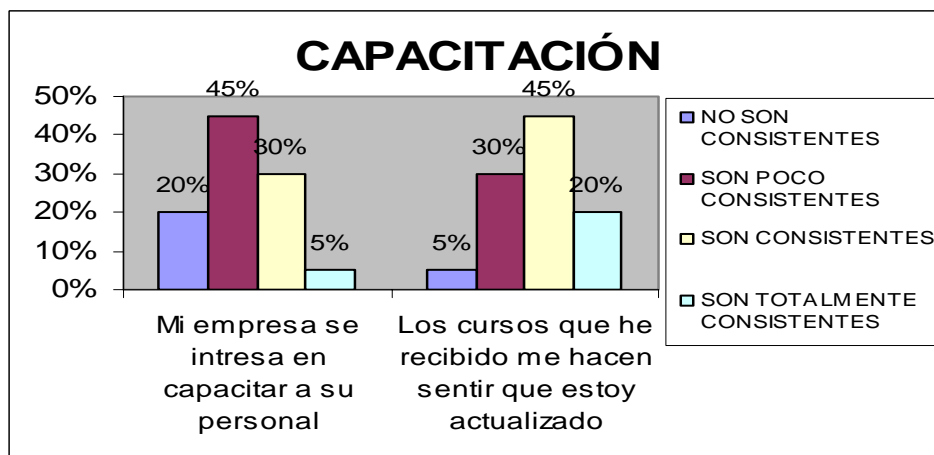
En este rubro de preguntas, la mayoría del personal manifestó estar de acuerdo en que esta satisfecho en el trabajo. Es decir que en la primer grafica se encuentran puntos favorables tanto para el personal como para el hotel los cuales se deben considerar como parte de las fortalezas del mismo.

Se detecto un punto negativo en cuanto a los factores motivacionales como prestaciones y autodesarrollo ya que la mayoría del personal encuestado considera que no hay equidad y sobre todo no se reconocen meritos del jefe a su personal.



GRAFICA 3 CLIMA ORGANIZACIONAL

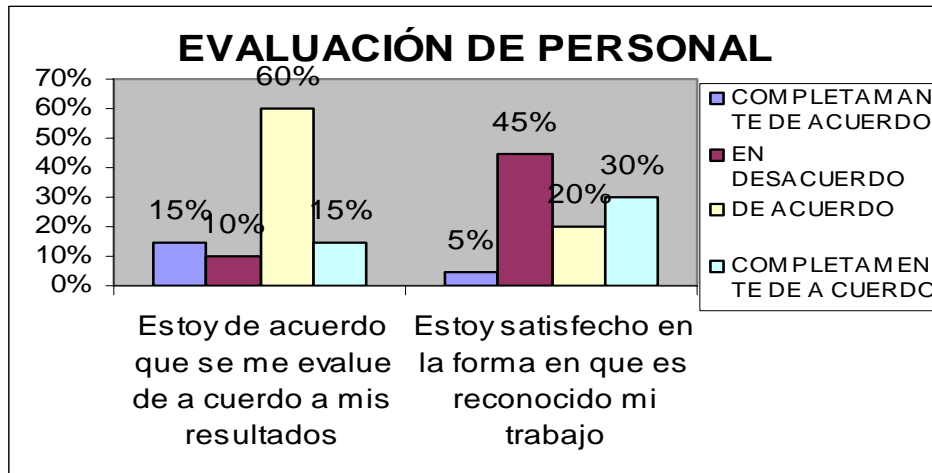
En este bloque de preguntas, la mayoría de las respuestas son positivas, pero podemos observar que hay un número importante que contestó que está completamente en desacuerdo sobre todo en cómo se manejan las relaciones entre compañeros, por otro lado es favorable saber y que la mayoría percibe que hay buen ambiente y buenas relaciones entre compañeros.



GRAFICA 4 CAPACITACIÓN

La capacitación es otro factor importante a considerar en la administración de Recursos Humanos, en este aspecto el personal manifestó que la capacitación es

mínima, sin embargo aquellos que han recibido alguna capacitación se sienten más preparados y actualizados.



GRAFICA 5 EVALUACION DE PERSONAL

En cuanto a la evaluación de personal la mayoría está de acuerdo en que sean evaluados de acuerdo con sus resultados en el desempeño laboral pero no están satisfechos con la forma de reconocer su trabajo, estos resultados causan incertidumbre por que hay mucha disposición entre los empleados para cooperar pero no se les toma mucho en cuenta.

4.4. ANALISIS CRITICO OBTENIDO A TRAVES DEL DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO DEL HOTEL QUINTA RIVERA

Para llevar a cabo este estudio se hizo un muestreo, diseñándose un cuestionario con una serie de preguntas relacionadas con el análisis organizacional del hotel, las respuestas permitieron analizar los resultados de la información que ayudaron a identificar que el personal no cuenta con los conocimientos profesionales necesarios para llevar a cabo una administración eficiente de Recursos Humanos y de una u otra manera afectan el desarrollo de la organización.

En el diagnostico tridimensional se mencionó que había la necesidad de mantener equilibradas las dimensiones humano-social, tecnológica y administrativa y que el desarrollo del hotel debía proyectarse teniendo presente, en todo momento y para cada situación, el crecimiento armónico, coordinado y equilibrado de las áreas que lo integran. Los resultados obtenidos muestran que el hotel está más orientado a la operación que en los procesos administrativos.

Concluida la investigación se detectaron diversos puntos críticos relacionados con la administración debido a que no tiene establecida las responsabilidades y funciones de su personal y cada uno de los puestos que ocupan, lo cual afecta actividades y no se está considerando al personal como un recurso indispensable para la organización, por tal motivo está descuidando aspectos como la motivación, capacitación, comunicación, la integración, participación, delegación de funciones y fuga de responsabilidades.

Con los resultados anteriores se determinó que sería viable elaborar un plan de trabajo como propuesta en la administración de los recursos humanos debido a que los resultados son desalentadores en cuanto al manejo del departamento de personal.

No obstante de esta manera se logrará obtener un plan de trabajo con los conocimientos profesionales necesarios para el buen desempeño de un jefe de personal.

CAPÍTULO V

PLAN DE TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL HOTEL “QUINTA RIVERA”

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

A continuación se presenta un plan de trabajo para el área de personal del hotel “Quinta Rivera” con el objetivo de permitir un mejor desarrollo del elemento humano en todos sus niveles por ser la imagen misma del hotel en la prestación de servicios y la principal fuente para generar utilidades económicas.

Para lograr la sensibilización se presentaron en el capítulo 4 los resultados de los cuestionarios aplicados a empleados del hotel obtenidos a través del diagnóstico organizacional. Al integrar el plan de trabajo al departamento de personal, el encargado deberá escoger, servir y perfeccionar el equipo humano, ya que estará convencido que dándole mayor atención se alcanzará el punto de partida para la calidad de la fuerza de trabajo.

Esta división departamental será responsable, de asesorar a los diferentes jefes de departamento en materia de personal; esto implica que los gerentes y/o jefes de recursos humanos deben tener cada día más conocimientos operativos y administrativos en lo que se refiere al comportamiento humano para lograr que en la supervisión se alcancen mejores relaciones con los subordinados y no existan fugas de responsabilidad. Para lograrlo proponemos las siguientes 4 fases:

Fase 1 Análisis de puestos.

Fase 2 Admisión y empleo.

Fase 3 Clima organizacional.

Fase 4 Sueldos y salarios


Cabe mencionar que estas fases deberán ser parte fundamental en los conocimientos de un encargado de personal. Posteriormente se describen cada una de las fases antes mencionadas.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.1. FASE 1 ANÁLISIS DE PUESTOS

Esta técnica tiene como finalidad conocer lo que cada trabajador hace y las aptitudes que requiere para desempeñar de manera eficiente el puesto, debido a su importancia es indispensable para lograr un reclutamiento y selección adecuados.

A continuación se presenta un ejemplo (ver cuadro No. 3) que contiene los elementos necesarios y detallados que ayudaran al hotel en la elaboración de su propio análisis de puestos.

	<p>El análisis de puestos (Ejemplo)</p>
<p>1) Encabezado:</p> <p>Titulo del puesto.....cajero Departamento.....Contabilidad Sección.....Caja Jefe inmediato.....Contador ubicación del puesto.....Oficina Ocupante del puesto..... Fecha del análisis del puesto.....</p>	
<p>1) Descripción general: Atiende y controla diariamente los movimientos de entradas y salidas de dinero en la empresa, de tal forma que garantiza la circulación y control del efectivo.</p>	
<p>2) Descripción analítica:</p> <p>A) Actividades diarias o de rutina.</p> <ul style="list-style-type: none">a) Atiende a sus proveedores según se van presentando para recibirle sus facturas a revisión.b) Registra en los documentos correspondientes la cobranza foránea.c) Prepara los depósitos bancarios formulando las fichas correspondientes.d) Corre los movimientos contables correspondientes a las entradas y salidas de dinero.e) Registra en su libro auxiliar las cuentas bancarias.f) Archiva la documentación.g) Prepara y hace pagos diversos.h) Concilia las cuentas bancarias.i) Realiza corte de caja.	

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2. FASE 2 ADMISIÓN Y EMPLEO

En esta fase la finalidad es dotar a la empresa de los recursos humanos necesarios, es indispensable que se aplique a cada candidato un procedimiento técnico de admisión y empleo que constará de las siguientes etapas.

- a) Reclutamiento: De donde y como haremos llegar al candidato.
- b) Selección: Implica conocer entre todos al mejor o mejores aspirantes.
- c) Contratación: Equivale a la incorporación del nuevo elemento al grupo empresarial.
- d) Introducción/inducción: Significa guiar al candidato en su nuevo puesto y ubicarlo en el menor tiempo posible.
- e) Capacitación y adiestramiento: Dota al trabajador de conocimientos, habilidades y actitudes.
- f) Control de personal: es necesario que haya un adecuado control y registro del personal.
- g) Término de la relación laboral: Cuando el trabajador da por terminada la relación de trabajo.

5.2.1. RECLUTAMIENTO

Ahora bien al iniciar el proceso de admisión y empleo es recomendable basarnos en el proceso de reclutamiento de personal (Ver figura 4).

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

PROCESO DEL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

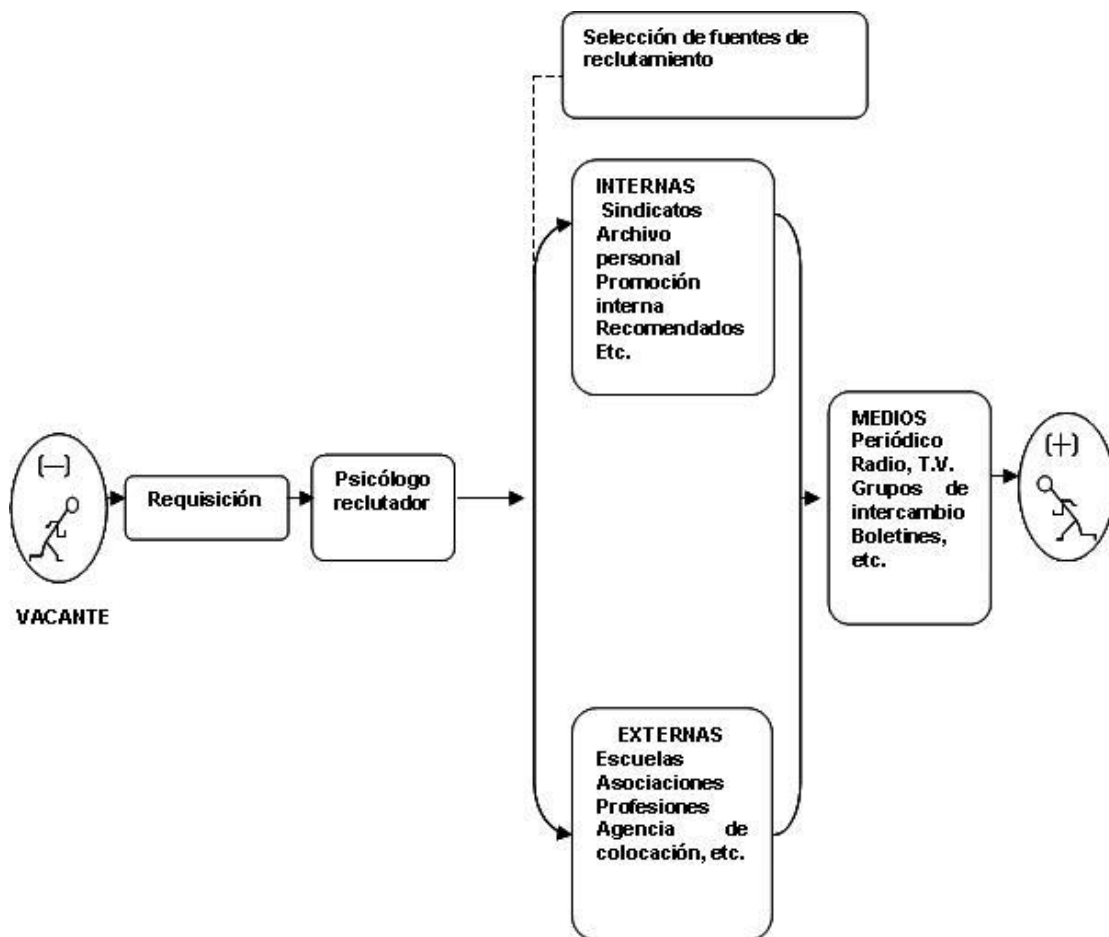


FIGURA No. 4 FUENTE: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL. DR. GRADOS JAIME A.

Una vez analizada la figura No.4 nos podemos percatar que el proceso de reclutamiento comienza en el momento que existe el puesto vacante.

Al identificar la vacante el responsable deberá informar al jefe del departamento de recursos humanos por medio de una requisición de personal, como se muestra en el ejemplo siguiente (ver cuadro No. 4).

**Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del
hotel “Quinta Rivera”**

 Quinta Rivera <i>hotel</i> ★ ★ ★ ★ Actopan, Hgo.	REQUISICIÓN DE PERSONAL			
Empresa <input style="width: 60%;" type="text"/> Contacto <input style="width: 60%;" type="text"/>	Teléfono <input style="width: 40%;" type="text"/>	Folio <input style="width: 40%;" type="text"/> Fecha <input style="width: 40%;" type="text"/>		
Dirección: <input style="width: 95%;" type="text"/> <input style="width: 95%;" type="text"/>				
Motivo de la vacante 0 0 0 0 0 Nueva creación Promoción Cambio Baja Renuncia				
Nombre del puesto <input style="width: 60%;" type="text"/>	Sexo <input style="width: 40%;" type="text"/>			
Edad <input style="width: 40%;" type="text"/>	Edo. Civil <input style="width: 40%;" type="text"/>	Idioma <input style="width: 40%;" type="text"/>		
Escolaridad <input style="width: 60%;" type="text"/>	Experiencia <input style="width: 40%;" type="text"/>			
Horario <input style="width: 60%;" type="text"/>	Sueldo <input style="width: 40%;" type="text"/>			
Características Específicas: <input style="width: 95%;" type="text"/> <input style="width: 95%;" type="text"/>				
Candidatos propuestos:				
Nombre		Teléfono	Fecha	Resultado
<input style="width: 95%;" type="text"/>		<input style="width: 40%;" type="text"/>	<input style="width: 40%;" type="text"/>	<input style="width: 40%;" type="text"/>
<input style="width: 95%;" type="text"/>		<input style="width: 40%;" type="text"/>	<input style="width: 40%;" type="text"/>	<input style="width: 40%;" type="text"/>
Fecha para cubrirlo <input style="width: 60%;" type="text"/>				
Autorizo _____ Responsable de reclutamiento _____				
Observaciones: <input style="width: 95%;" type="text"/> <input style="width: 95%;" type="text"/>				

CUADRO No. 4 REQUISICION DE PERSONAL FUENTE: TESISTA

Ya analizado el proceso de reclutamiento de personal, será necesario buscar el personal idóneo para cada puesto. A lo que surgen las siguientes preguntas ¿Dónde encontrar al personal adecuado? y ¿Cómo atraerlo a la empresa?

Contestando a la primera pregunta recomendamos al Hotel QUINTA RIVERA las siguientes alternativas.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.1.1. ALTERNATIVAS INTERNAS

- A) Archivo o cartera de personal: Se deberán integrar con los curriculum y solicitudes de candidatos que se presentaron en periodos de reclutamientos anteriores y que deberán ser archivados.
- B) Promoción o transferencia interna de personal: esta fuente de reclutamiento la recomendamos por ser también una forma de motivación para el empleado ya que puede ser promovido (ascendido en forma vertical o transferida en forma horizontal según sea el caso del puesto vacante).

5.2.1.2. ALTERNATIVAS EXTERNAS

El reclutador podrá recurrir a las siguientes fuentes.

- ✓ Universidades
- ✓ Escuelas comerciales, profesionales, tecnológicas e institutos.
- ✓ Bolsas de trabajo (bolsa de trabajo universitaria, bolsa de trabajo municipal, etc.)
- ✓ La puerta en la calle. El candidato acude a la empresa de manera espontánea sin que haya existido ningún aviso para el por parte de la empresa.

Respondiendo a la segunda pregunta que nos planteamos anteriormente sugerimos los medios de reclutamiento que a continuación se presentan.

5.2.1.3. MEDIOS DE RECLUTAMIENTO

En la actualidad, contamos con una amplia gama de medios que permiten establecer contacto con las fuentes de reclutamiento. Como son:

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.1.4. ANUNCIOS

Es el medio mas usado, el más común de todos los medios de reclutamiento y de los más efectivos en sus resultados. Cuando se escucha hablar de este medio, generalmente pensamos solo en los anuncios insertados en periódicos, pero tienen otras variantes, como son las revistas, boletines, volantes, radio, televisión e Internet etc.

La prensa es el medio mas utilizado en el reclutamiento de personal. Aquí se podrán emplear básicamente anuncios periodísticos, que constituyen un medio muy eficiente para reclutar personal y de los mas usados por la industria hotelera, lo mas importante en este caso es que los anuncios incluyan una descripción de los requisitos necesarios del candidato, así como la descripción de la vacante, sueldo y prestaciones que ofrecen, ya que con ello solo se filtraran las personas adecuadas.

Lo más conveniente, es utilizar un anuncio desplegado en donde se deberán describir algunos detalles tales como edad, idiomas, estado civil y experiencia, en fin todo lo que comúnmente integra un perfil de puestos. Así mismo deberá detallar a que hora y con quien acudir o si se prefiere que los candidatos hagan cita telefónica. A continuación se presenta un ejemplo de anuncios periodísticos (ver cuadro 5).

	<p>HOTEL QUINTA RIVERA Solicita gerente de ventas: LIC. EN TURISMO TITULADO Requisitos: sexo: indistinto Edad: 30 a 35 años Estado civil: indistinto Experiencia mínima de un año en: ventas, manejo de grupos, ingles indispensable, facilidad de palabra OFRECEMOS : ✓Atractivo paquete de prestaciones ✓Buen ambiente de trabajo ✓sueldo competitivo Interesados contactar cita en el área de Recursos Humanos al TEL. 017727270772 o acudir a Ierdo de tejada No. 50 col. Centro, Actopan Hidalgo, con curriculum vitae y fotografía reciente de 8:30 a 12:00 y de 15:00 a 17:00 hrs. De lunes a viernes.</p>
---	--

CUADRO No. 5 ANUNCIO FUENTE: TESISTA

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.2. SELECCIÓN DE PERSONAL

Se habla de selección de personal en el momento en que se tienen los candidatos con el perfil solicitado para ocupar la vacante; estos deberán ser evaluados en forma secuencial.

A continuación se propone un orden lógico para el proceso de selección mediante el uso de un diagrama (Ver figura No. 5).

SELECCIÓN DE PERSONAL

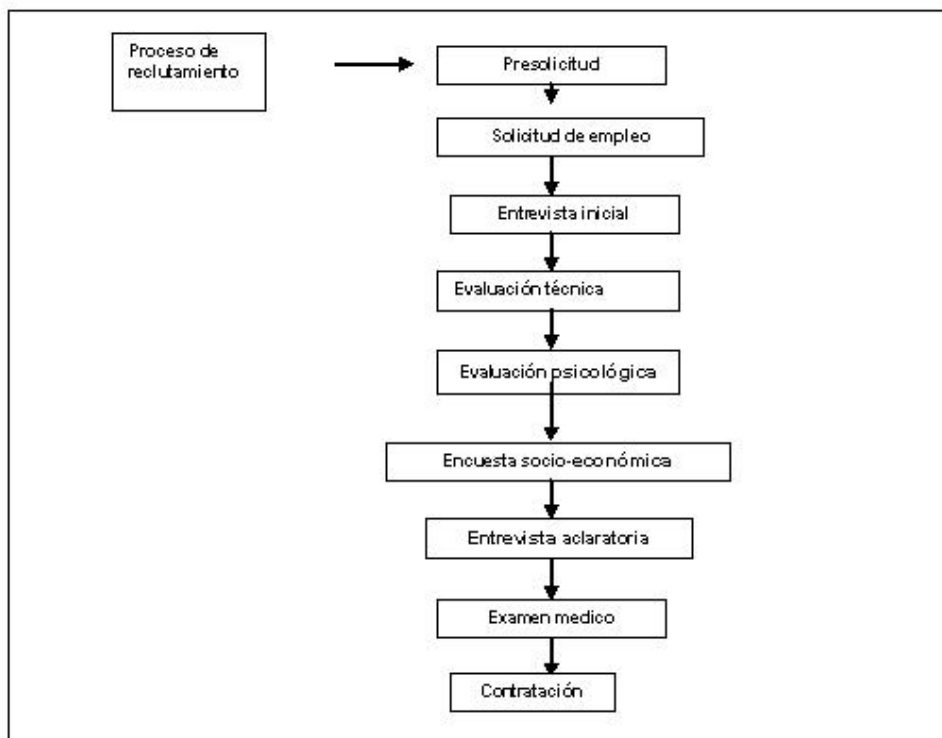


FIGURA No. 5 SELECCIÓN DE PERSONAL .FUENTE: TESISTA

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.2.1. ELABORACIÓN DEL PERFIL

El encargado de Recursos humanos al recibir una requisición deberá elaborar un perfil de puestos tomando en consideración aspectos intelectuales, personalidad y habilidad psicológicos. Ejemplo:

Se requiere Lic. en Turismo para ocupar el puesto de recepcionista. Estos son los principales datos de una requisición en los que el reclutador deberá basarse para elaborar un perfil psicológico adecuado de la siguiente manera. (Ver cuadro No.6).

Se requiere un Lic. en Turismo titulado o pasante con un año de experiencia en control de reservaciones hoteleras.

Aptitudes

- Excelente capacidad de análisis
- Manejo del idioma ingles al 80%
- Manejo de office

Personalidad

- Excelente presentación
- Capacidad para trabajo bajo presión

CUADRO No. 6 PERFIL PSICOLÓGICO FUENTE: TESISTA

Este ejemplo ilustra un perfil psicológico con las características que debe poseer el candidato para poder ocupar el puesto que se requiere.

5.2.2.2. PRESOLICITUD


Es el paso inicial o preliminar en el proceso de selección de personal ya que nos ayudara en primera instancia a descartar al candidato que no reúna los mínimos requisitos indispensables como son: edad, sexo, presencia y otros.

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

También es recomendable utilizarlo cuando la vacante a sido cubierta y se siguen recibiendo candidatos para que de esta manera organicemos una buena cartera.

Los datos que deberá contener la presolicitud son los datos personales del candidato y los requisitos mínimos indispensables para cubrir el puesto.

A continuación se presenta la propuesta de formato a utilizar en la etapa de presolicitud de empleo (ver cuadro No. 7).

Presolicitud de empleo	
Acopan Hidalgo, a ___ de _____ de _____	
	Nombre _____
	Edad _____ sexo _____ estado civil _____
	Nivel de estudios _____
	Domicilio _____ teléfono _____
	Nacionalidad _____ Disponibilidad para viajar si _____ no _____
	¿Porqué le interesa trabajar con nosotros? _____
	¿Por qué medio se enteró del hotel Quinta Rivera? _____
	¿Ha trabajado anteriormente? No _____ si _____ ¿dónde? _____
	¿Qué puesto desempeñó? _____ ¿Cuál fue su sueldo mensual? _____
	¿Por qué razones se separó de la empresa? _____
¿Qué actividades desarrolló en su puesto? _____	
Cuenta con experiencia en (especifique) _____	
Puesto(s) que solicita: _____ sueldo mensual deseado _____	
Firma del solicitante _____	

CUADRO No.7 PRESOLICITUD DE EMPLEO FUENTE: TESISTA

Otra propuesta importante dentro del primer paso es que el reclutador del hotel deberá preparar el lugar en el que serán recibidos los candidatos y la manera en que serán tratados por los empleados que intervienen en la recepción, quienes deberán ser informados con anticipación ya que puede resultar incomodo para el solicitante investigar por toda la empresa el lugar en donde va a ser entrevistado.

Es aconsejable que opten por un sala de espera confortable procurando que el tiempo de espera sea lo mas corto posible ya que esto les demuestra respeto, previsión y organización por parte del entrevistador.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.2.3 SOLICITUD DE EMPLEO

El llenado de la solicitud por parte del candidato es el segundo paso en el proceso de selección de personal. La solicitud deberá ser llenada con puño y letra del aspirante al puesto en la oficina de reclutamiento para efectos comprobatorios debido a que deberá encabezar el expediente del personal y será una guía para el entrevistador.

La propuesta del formato a utilizar en la solicitud de empleo es basado en las necesidades de la empresa y el nivel de empleo buscado como en algunos casos en el nivel directivo y ejecutivo es recomendable que este acompañado del curriculum vitae. La estructura de la solicitud de empleo deberá basarse en los siguientes rubros: Datos personales, datos escolares, datos familiares, experiencia ocupacional y referencias personales.

Para llevar a cabo el llenado de la solicitud de empleo se recomienda la siguiente:


- Tener solicitudes diseñadas especialmente para el hotel.
- Deben ser llenados dentro de la oficina de Recursos Humanos. Es común que se presenten personas que llevan la solicitud de empleo llenada por amigos o familiares y su forma de escribir puede dar una impresión equivocada.
- Toda persona deberá llenar su solicitud.
- Se deberá incluir una fotografía reciente a la solicitud.

Para algunos puestos del hotel se recomienda que el aspirante entregue currículum vitae que incluya: Datos personales, antecedentes escolares y estudios complementarios, historial de trabajo, pasatiempos, puesto y sueldo deseado, áreas de interés etc. Esta información puede incluso enviarse vía Internet utilizando el correo electrónico. Es importante verificar la información de la solicitud y del currículum vitae.

**Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del
hotel “Quinta Rivera”**

A continuación se presenta una propuesta de solicitud de empleo (ver cuadro No. 8) que pretende proporcionar toda la información necesaria para la toma de decisiones.

SOLICITUD DE EMPLEO

	Le agradecemos sus deseos de colaborar en nuestra empresa y con el objeto de considerarlo como candidato para el puesto mas adecuado a sus intereses y aptitudes, sírvase leer cuidadosamente las siguientes: Instrucciones 1. Llenar esta solicitud de su puño y letra 2. Proporcione la información en forma clara, precisa y completa La información que proporcione será debidamente comprobada y se usará en forma confidencial y exclusivamente para efectos de su selección.
---	---

DATOS PERSONALES

Apellido paterno	Apellido materno	Nombre(s)	<i>FOTOGRAFIA</i>	
Puesto (s) Solicitado(s)		Sueldo deseado		
Dirección		Teléfono		
Lugar de nacimiento		Fecha de nacimiento		Edad
Nacionalidad		Estatura		Peso
Estado civil <input type="radio"/> soltero <input type="radio"/> casado otro ----- especifique				
Vive con <input type="radio"/> sus padres <input type="radio"/> familia <input type="radio"/> parientes <input type="radio"/> solo				

ESCOLARIDAD

Primaria -----años	Secundaria -----años	Preparatoria o Vocacional -----años	Profesional -----años	Comercio -----años	Otros : Especifique -----años
Nombre de la institución donde los realizo					
Domicilio de la institución					
Documentos probatorios que puede presentar					
Cursos de especialización					
Idiomas----- Lee----- Traduce----- Habla-----					

EXPERIENCIA LABORAL

Nombre de la empresa	Dirección Y teléfono	Puesto que ocupa	Jefe inmediato	Duración		Sueldo mensual		Causa de separación
				Desde	Hasta	Inicial	Final	
Ultimo								
Penúltimo								

**Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del
hotel “Quinta Rivera”**

DATOS GENERALES

Nombre esposa (o) _____ ocupación _____

Numero de hijos _____ edades _____ otros dependientes _____

¿Posee casa propia? _____ ¿paga renta? _____ ¿cuánto? _____

Si es soltero ¿con quien vive? _____

¿Tiene usted otros ingresos? Si ___ no ___ descríbalos _____ ¿a cuanto ascienden ___
_____ -

Nombre de los parientes que trabajan en esta compañía _____

¿Quién lo recomendó en la compañía? _____

¿Posee seguro de vida? _____ ¿por cuánto? _____

¿Posee automóvil? _____ ¿ha sido usted afianzado? _____

¿Ha pertenecido a algún sindicato? _____ ¿cuál? _____

¿Pertenece a algún club _____

¿Qué deportes practica? _____

¿Cuáles son tus pasatiempos favoritos? _____

Concretamente diga cuales son sus planes para el futuro _____

CONTESTE EN FORMA CLARA LAS PREGUNTAS QUE A CONTINUACION SE PRESENTAN.

1. ¿Se considera usted capacitado para el puesto que solicita? ¿Por que?:

2. ¿Si alguien le pidiera describirse a si mismo que diría?

3. ¿Si ningún obstáculo se lo impidiera que le gustaría hacer en la vida?

4. ¿Expresé las razones que tenga para desear trabajar en hotel?

Hago constar que las declaraciones anteriores hechas por mi son verdaderas

Firma del solicitante

CUADRO No. 8 SOLICITUD DE EMPLEO FUENTE: TESISTA

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.2.4. ENTREVISTA INICIAL

La tercera etapa del proceso de selección es la entrevista. En esta etapa es recomendable corroborar los datos obtenidos en la solicitud, tener contacto visual con el candidato y hacer un registro observacional de las conductas de este.

Durante el desarrollo de la entrevista deberá proporcionarse al candidato información con relación a la vacante, condiciones de trabajo, sueldo y una breve explicación respecto que tipo de hotel que es como somos, como trabajamos, cual es su visión o misión.

Si en la requisición de personal se pide algún documento como título profesional o carta de pasante etc. Esta es la fase indicada para conocer si el aspirante al puesto cuenta con ellos. Para obtener mejores resultados en la entrevista, se sugiere realizar las siguientes preguntas para confirmar lo antes mencionado en la solicitud de empleo.


- Nombre, edad, dirección, teléfono, escolaridad.
- Experiencia laboral: Cuáles fueron sus empleos anteriores y que resultados obtuvo.
- Motivo de salida de cada trabajo.
- Habilidades y conocimiento que posee.
- Puesto deseado.
- Sueldo deseado.
- Datos familiares: nombre de su papá y mamá; con quien vive, etc.
- Pasatiempos.
- Metas (Aquí no se especifica, para que la persona se explaye según sus propias limitaciones).

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

Posteriormente se presentan algunas recomendaciones que se creen de vital importancia en la etapa de selección.

- La entrevista puede comenzar bien si el entrevistador va a la recepción y saluda afectuosamente al candidato llamándolo por su nombre y lo conduce al lugar donde se va a realizar la entrevista.
- Es recomendable evitar la costumbre de que la secretaria lo conduzca y presente al candidato con el entrevistador.
- El tono de voz a utilizar debe ser moderado y amable.
- Es importante señalar que cuando se trate de puestos de mayor importancia; sean entrevistados por ejecutivos superiores y aplicarles una segunda entrevista.
- Usar una forma impresa especial para la evaluación de la entrevista (ver cuadro No.9).

**Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del
hotel “Quinta Rivera”**

 Quinta Rivera <i>hotel</i> ★ ★ ★ ★ <small>Actopan, Hgo.</small>	MODELO DE CALIFICACIÓN DEL CANDIDATO POR EL ENTREVISTADOR
Nombre del solicitante: _____	
Puesto: _____ fecha: _____ entrevistador: _____	
Apariencia personal:	
a) Impecable, elegante y cuidadoso.	
b) Cuidadoso de su aspecto.	
c) Limpio no sobresaliente.	
d) Sin indicios de cuidado.	
e) Sucio, descuidado, mala impresión.	
Habilidad de expresión:	
a) Extraordinaria, sobresaliente.	
b) Transmite sus ideas con fluidez.	
c) Buen vocabulario	
d) Vocabulario limitado.	
e) Muy pobre.	
Educación:	
a) Buena cultura y excelente escolaridad.	
b) Tiene buena educación.	
c) Informado en general, no profundiza.	
d) Pobrementemente informado	
e) Muy pobremente informado	
Confianza en si mismo:	
a) Absoluta confianza en sí mismo.	
b) Seguro pero no presenta sus ideas con determinación.	
c) Seguro en algunas situaciones.	
d) Duda de sus conocimientos.	
e) Le falta seguridad.	
Ambición:	
a) Ambicioso constantemente	
b) Busca las metas inmediatas.	
c) Puede ser estimulado hacia el logro de metas.	
d) No está contento con el presente, pero hace poco para mejorar.	
e) No tiene iniciativa, contento con el presente.	
Personalidad:	
a) Demuestra simpatía, es afectuoso.	
b) Dinámica, demuestra interés.	
c) Puede relacionarse con otros.	
d) No impresiona.	
e) Débil, tímido, vergonzoso.	
Interés ocupacional:	
a) Define claramente el cargo y actividades de su especialidad.	
b) Hace hincapié por colocarse dentro de sus conocimientos.	
c) Dice desear trabajar de acuerdo con su experiencia.	
d) Tiene poco interés por determinada actividad.	
e) No tiene ninguno.	
Experiencia:	
a) Es un verdadero especialista	
b) Más de cinco años trabajando en su especialidad.	
c) Más de un año trabajando en su actividad.	
d) Experiencia menor de un año.	
e) Nunca ha trabajado.	
Comentarios: _____	

CUADRO No.9 MODELO DE CALIFICACION DEL CANDIDATO POR EL ENTREVISTADOR

FUENTE: TESISTA

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.2.5. EVALUACIÓN TÉCNICA

Es el siguiente paso en el proceso de selección y nos va ayudar a evaluar al candidato en base a los conocimientos que va a necesitar para desempeñarse de manera adecuada.

La evaluación técnica proporciona datos sobre el candidato, de tal manera que sólo los mejor preparados tienen la posibilidad de seguir en el proceso de selección.

Es importante señalar que esta etapa se realiza antes que la psicológica, para que la empresa ahorre en tiempo y costos. De hecho no tendría ningún objeto que continuara las siguientes fases de selección una persona que con base en el análisis de puestos no reuniera los requisitos solicitados por la empresa.

La recomendación específica en este punto es que el reclutador deberá enviar a los candidatos, con el jefe de departamento (chef, ama de llaves, jefes de mantenimiento, etc.) para que los entrevisten y puedan aplicarles las pruebas sobre los conocimientos técnicos que se requieran para entrar a cada departamento.

5.2.2.6. EVALUACIÓN PSICOLÓGICA

Es la quinta etapa del proceso de selección y la más importante dentro del mismo. En este tipo de evaluación se persigue seleccionar al mejor candidato de entre un número determinado, y de ser posible asignarle el puesto mas adecuado a él. Además estas pruebas ayudan a tener un panorama de quienes van a producir más, quienes tienen más habilidad y quienes van a dar más calidad para que después bajo un buen programa de adiestramiento y capacitación estas habilidades puedan ser desarrolladas laboralmente.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

En seguida se mencionan algunos aspectos que deben tomarse en cuenta para seleccionar una prueba psicológica, estas son: Nivel de aplicación, características del perfil, tiempo de aplicación y costo.

Los tres niveles más importantes en el proceso de reclutamiento y selección son: Nivel operativo, nivel medio o mandos intermedios, nivel ejecutivo o gerencial.

El reclutador debe tomar en consideración algunos Test de apoyo para evaluar al aspirante en aspectos como: Aptitudes, personalidad y otros datos que nos ayuden a formar un criterio capaz de tomar decisiones acertadas, no olvidando que los test y la entrevista solo nos proporcionan información parcial que deberá reunirse para evaluar al candidato.

Sugerimos los siguientes test para llevar a cabo el proceso de evaluación psicológica.

1. Pruebas de conocimientos generales o específicas que deberán ser aplicadas con el fin de formarse una primera impresión del candidato, y las específicas son las que se refieren a determinada área, como sucede en algunos puestos de trabajo del hotel por ejemplo:
 - a) Examen de inglés en los puestos de recepción, reservaciones y teléfonos.
 - b) Examen de Matemáticas en los puestos donde se manejan números.
 - c) Examen de contabilidad y aspectos fiscales al personal del área.
 - d) Examen de vinos, licores y coctelería a los cantineros.
 - e) Problemas de seguridad a los solicitantes del área.
2. Las pruebas de aptitudes que deberán predecir la conducta del individuo en relación con su adaptación al nuevo trabajo.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

3. Las pruebas de temperamento-personalidad, como el test psicométrico, son utilizadas para deducir el comportamiento del individuo. Ejemplo:
 - a) El test Z de Hans Zulliger.- Hecho a base de manchas de tinta y demuestra como son las relaciones con los individuos.
 - b) El test del árbol de Karl Koch, que consiste en dibujar un árbol en una hoja de papel en donde la personalidad del individuo se proyecta en el diseño del árbol.
 - a) El test de la figura humana de Karan Macover, que consiste en dibujar una figura humana de un hombre y una mujer, este dibujo ayuda a encontrar los desvíos normales y patológicos del individuo.

Una vez elegida la batería psicológica del aspirante al puesto y en base a las evaluaciones respectivas, se hará la selección. Cabe resaltar que el encargado del reclutamiento debe contar con una amplia capacitación y experiencia en la aplicación e interpretación de test.

5.2.2.7. ENCUESTA SOCIO-ECONÓMICA

Es una de las etapas más criticadas y poco comprendidas. En ella se Confrontan los datos proporcionados por el candidato en la solicitud y entrevista inicial.

La información que se desea obtener será por medio de un cuestionario aplicado por el área de recursos humanos del hotel, en las que se comprueba la veracidad o falsedad de los datos declarados por el aspirante en la solicitud y es de suma importancia conocer el nivel económico del solicitante, así como sus condiciones de vida, sus relaciones familiares, las referencias personales y las de trabajo.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

Esta investigación deberá basarse en los siguientes aspectos como son:

1. Investigación de las referencias proporcionadas por el candidato pueden hacerse personalmente, por teléfono por correo o fax.
2. Verificación de las cartas de recomendación, las cuales son muy utilizadas en nuestro medio pero poco veraces.

A continuación se mencionan algunos aspectos básicos que deben investigar en relación con la situación económica.

- a) Situación económica de la familia
- b) Personas que trabajan en la familia
- c) Parientes cercanos o familiares laborando en el hotel
- d) Aficiones favoritas
- e) El lugar donde vive su familia
- f) Servicios médicos que reciben
- g) Actividades en los días de descanso
- h) Lugares preferidos para vacacionar

5.2.2.8. ENTREVISTA ACLARATORIA

La finalidad de la entrevista aclaratoria dentro del proceso de selección de personal, es valorar los datos obtenidos en los pasos anteriores; es decir a través del currículum vitae, la solicitud, los exámenes psicológicos, etc. Dicha información debe ser ordenada y jerarquizada para determinar que áreas quedan poco claras, además sirve para profundizar en información relevante para el puesto en cuestión (con base en el análisis de puestos).

Es recomendable contar con una guía de entrevista, como un apoyo para evitar la omisión de áreas importantes y para garantizar una secuencia lógica de la misma.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.2.9. EXAMEN MEDICO

El examen medico es una valiosa fuente de información para la empresa y por su importancia resulta ser imprescindible en todo proceso de selección de personal.

Es a través de este examen como el reclutador se podrá dar cuenta si el candidato sufre alguna enfermedad que requiera atención profesional, si hay indicios de que sea alcohólico o drogadicto o si sufre de algún impedimento físico no visible que pueda ser un obstáculo para el buen desempeño de sus labores.

Es recomendable que el examen se aplique al final del proceso de selección, por lo que sólo debe aplicarse a candidatos con posibilidad de ser aceptados.

Una vez integrados los datos obtenidos a través del proceso de selección, se analizan las características del aspirante, comparándolas siempre con el perfil del puesto, de tal modo que pueda llegarse a la emisión de un juicio valorativo sobre la aceptación o no aceptación del aspirante, aquí se toma la decisión final, la cual dependerá de el jefe directo, el jefe de personal, gerente general o incluso el dueño del hotel; sea quien sea la persona indicada, deberá apoyarse en el proceso para dar su aprobación final.

5.2.2.10. CONTRATACIÓN

Una vez agotadas las diversas fases de selección de personal se procede a realizar la contratación del candidato que resultó seleccionado para lo cual recomendamos tener siempre presentes las disposiciones emanadas de nuestra constitución (artículo 123) y Ley Federal del Trabajo.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

La contratación deberá tener como objetivo formalizar la relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y obligaciones tanto del empleado como del hotel. Es importante saber que la falta de contrato escrito es sumamente riesgosa, no solo para el trabajador, si no también para el hotel, ya que la relación de trabajo hace que se vincule la existencia del contrato con el servicio prestado. Todo trabajador debe tener un contrato de trabajo firmado antes de iniciar la relación laboral.

Enseguida mencionamos los tipos de contratos que podría manejar el hotel Quinta Rivera:


- a) Por tiempo indeterminado (con periodo de prueba).
- b) Por tiempo determinado (con periodo de prueba).
- c) Por tiempo indefinido para comisionistas.
- d) Prestación de servicios profesionales, y
- e) Jornada reducida.

Dependiendo del tipo de trabajador y el tiempo que se le requiera, será el tipo de contrato que se elabore.

Es recomendable que antes de que el candidato empiece a laborar cuente con expediente en el archivo de personal. En esta etapa se formaliza la aceptación del candidato como parte integral de la empresa.

A continuación presentamos el ejemplo de un contrato de trabajo (ver cuadro No.10).

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

CONTRATO DE TRABAJO	
	<p>Que celebran _____ como patrón y _____ como empleado, bajo las siguientes cláusulas:</p> <p>1ª.- Por sus generales, los contratantes declaran las siguientes: PATRÓN: Nacionalidad _____; edad _____ años; sexo _____; estado civil _____; con domicilio en _____ TRABAJADOR O EMPLADO: Nacionalidad _____; edad _____ años; sexo _____; estado civil _____; con domicilio en _____.</p> <p>2ª.- Este contrato se celebra _____ y solo podrá ser modificado, (para obra o tiempo determinado o por tiempo indeterminado) suspendido, rescindido o terminado en los casos y con los requisitos establecidos por la Ley Federal del Trabajo.</p> <p>3ª.- El empleado se obliga a prestar servicio al patrón, bajo su dirección o dependencia, sus servicios personales como _____; debiendo desempeñarlos en _____.</p> <p>4ª.- La jornada de trabajo será de ____ Horas, por tratarse de jornada _____ entrar a las _____ horas para salir a las _____ horas y volver a entrar a las _____ horas. Para salir a las _____ horas. <small style="margin-left: 150px;">DIURNA, NOCTURNA O MIXTA</small></p> <p>5ª.- El salario o sueldo convenido como retribución por los servicios a que éste contrato se refiere es el siguiente: salario o sueldo fijo por _____ \$ _____ salario o sueldo fijo por día _____ \$ _____ Salario o sueldo por hora trabajada _____ \$ _____ Salario o sueldo a destajo, conforme a la siguiente tarifa: _____ Sometiéndose a los descuentos que deban hacerse por orden expresa de la Ley del Seguro Social y de la Ley del Impuesto Sobre la Renta _____</p> <p>El pago de este salario se hará en moneda mexicana del cuño corriente los días _____ De casa _____ y en _____</p> <p>6ª.- El día de descanso semanal para el trabajador será el _____ de cada semana y causará salario de acuerdo con el artículo 69 de la Ley Federal del Trabajo.</p> <p>7ª.- En los días de descanso legal obligatorio: 1º. De enero, 5 de Febrero, 21 de marzo, 1º. De Mayo, 16 de septiembre, 20 de Noviembre, 1º. De Diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal y el 25 de Diciembre y en los que comprenden las vacaciones a que se refiere la cláusula octava, el trabajador percibirá su salario o sueldo íntegro, promediándose las percepciones obtenidas en los últimos treinta días efectivamente trabajados si se calcula a destajo.</p> <p>8ª.- El trabajador disfrutará de seis días de vacaciones cuando tenga un año de servicio que aumentará dos días laborales hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios. Después del cuarto año el periodo de Vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios.</p> <p>9ª.- El trabajador conviene en someterse a los reconocimientos médicos que periódicamente ordene el patrón, en los términos de la fracción X del art. 134 de la Ley Federal del Trabajo, en el concepto de que el médico que los practique será designado y retribuido por el mismo patrón.</p> <p>10ª. Cuando por cualquier circunstancia el trabajador o empleado haya de trabajar durante mayor tiempo que el que corresponde a la jornada máxima legal, el patrón retribuirá el tiempo excedente con un 100% más del salario que corresponde a las horas normales. La prolongación de tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana, obliga al patrón a pagar al trabajador el tiempo excedente, con un 200% más de salario que corresponde a las horas de jornada, sin perjuicio de las sanciones establecidas en esta ley.</p> <p>11ª.- Si el trabajador es mayor de 14 años, pero menor de 16, debe autorizar este contrato el padre o tutora falta de ellos, el sindicato al que el trabajador pertenezca, la Junta de Conciliación y Arbitraje, el inspector de trabajo o la autoridad política de acuerdo con el artículo 23 de la Ley.</p> <p>12ª.- Ambas partes convienen expresamente en someterse en caso de cualquier diferencia o controversia, al texto de este contrato y a las disposiciones del Reglamento Interior del Trabajo aprobado por la junta Central de Conciliación y Arbitraje y del cual se entrega un ejemplar al empleado o trabajador en el momento de la celebración de dicho contrato.</p>
(LUGAR PARA CLÁUSULAS EXTRAORDINARIAS O ACLARACIONES)	
<p>Leído que fue por ambas partes este documento ente los testigos que fieman e impuestos de su contenido y sabedores de las obligaciones que por virtud de él contraen así como de las que la ley les impone, lo firman por _____ en _____ a los _____ días del mes de _____ de 200____, quedando un ejemplar en poder del trabajador y _____ en poder del patrón.</p> <p style="text-align: center;">FIRMA DEL PATRÓN OBREO O EMPLEADO. Declaro que recibí una copia del presente contrato:</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">TESTIGO: _____ TESTIGO: _____</p>	

CUADRO NO. 10 CONTRATO DE TRABAJO FUENTE: HOTELERIA LUIS BARRAGÁN DEL RÍO

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.2.11. INDUCCIÓN

La inducción en la hotelería es de vital importancia, debido a que el empleado de nuevo ingreso entra en un proceso de familiarización con la empresa y con sus nuevos compañeros. Este tipo de inducción es recomendado ya que sirve para acelerar la formación del individuo en su nuevo trabajo y deberá llevarse a cabo de manera general y departamental.

A) INDUCCIÓN GENERAL

El personal de recursos humanos será el encargado de impartir el programa de inducción y se recomienda tener un lugar apropiado, una persona responsable del programa, material audio visual, de apoyo y material impreso. El cual deberá ser entregado a los nuevos empleados.

Este manual deberá incluir lo siguiente.

- a) Bienvenida cordial.
- b) Historia del hotel.
- c) Misión.
- d) Tipo de empresa.
- e) Organigrama (de preferencia con fotos) para informar la cantidad de personas que laboran en la empresa.
- f) Principales instalaciones del hotel: se deberá realizar un recorrido.
- g) Descripción detallada de los servicios que proporciona el hotel y a que tipo de consumidores va dirigido.
- h) Filosofía de la calidad del servicio y el huésped.
- i) Informar si existe un departamento de seguridad industrial.
- j) Reglas de seguridad: En caso de utilizar uniforme especial para realizar sus actividades.
- k) Políticas generales del hotel: por ejemplo:(Remuneración de la que goza el personal, días y procedimientos de pago, prestamos,

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

promociones y ascensos, asistencias faltas y retardos, existencia de permisos especiales y bajo que condiciones se otorgan, horario de trabajo y de comida, si existe comedor interno, localización de sanitarios, lavabos, etc).

- l) Prestaciones: por ejemplo: (Seguro de vida, servicio médico, caja de ahorros, plan de jubilación, vacaciones, aguinaldo, becas de estudio, ayuda para matrimonio, nacimiento de hijos, defunción de parientes, compras y precios especiales de los servicios que ofrece el hotel.
- m) Plan de sugerencias.
- n) Especificación de días festivo en los que no labora.
- o) Actividades socioculturales

Se recomienda entregar todo lo anterior impreso y en una carpeta a cada trabajador. También es conveniente que el gerente del hotel este presente aunque sea por breves minutos para darles la bienvenida a los empleados de nuevo ingreso.

B) INDUCCIÓN DEPARTAMENTAL / INDUCCIÓN AL PUESTO

Una vez que la persona finalizó su curso deberá presentarse en su área específica de trabajo, para iniciar su inducción al puesto, el cual será impartida por su jefe de departamento respectivo (jefe de recepción, ama de llaves, chef, jefe de seguridad) y debe incluir:

- a) Presentación con su jefe inmediato y compañeros de trabajo.
- b) Presentación del organigrama del área. Se sugiere que este contenga título del puesto, nombre de la persona que la ocupa, foto. Y de esta manera se promoverá la integración de la persona en el puesto, pues facilita procesos de comunicación con sus compañeros y compañeras.
- c) Recorrido por todas las áreas de trabajo (en caso de personal de recepción, todas las áreas de cuartos y suites) incluyendo los centro de consumo, restaurantes, bares, salones etc.

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

- d) Manual de políticas y procedimientos del puesto: Es indispensable que conozca lo que debe hacer y como hacerlo.
- e) Entrega de la descripción de puesto: Se recomienda entregar una copia al trabajador para la especificación de sus funciones.
- f) Uso de instrumentos y materiales de trabajo. (Por ejemplo computadora, conmutador).
- g) Turnos de trabajo.
- h) Normas de seguridad en el departamento: Este punto no esta demás para evitar accidentes en el trabajo.
- i) Atención y servicio en el departamento: Es necesario que conozca sus alcances y limitaciones es decir un parámetro para la toma de decisiones y manejo de personal.
- j) Controles internos del departamento: Se requiere que conozca la periodicidad de las operaciones del puesto, actividades dentro y fuera de la empresa.
- k) Procedimientos de emergencia en el hotel para prevenir accidentes.
- l) Fraseología para contestar el teléfono.
- m) Horarios para ir al comedor de empleados.
- n) Bitácoras y libros de control internos. Explicación de la rutina diaria y es necesario que conozca el espacio físico donde realizara sus labores.

Muchos de los problemas que existen en los hoteles se deben a que no tienen implementados programas de inducción para nuevos empleados.

5.2.2.12. CAPACITACIÓN

Tomando en consideración que en la empresa hotelera, el factor principal es el elemento humano se requiere realizar una mayor inversión de tiempo y dinero en este aspecto.

Una de las principales responsabilidades del departamento es dar capacitación y adiestramiento ya que a menudo es difícil encontrar empleados experimentados con las capacidades necesarias para el trabajo hotelero. Es importante tomar en cuenta que la satisfacción de los huéspedes depende de los empleados, que es el ingrediente más importante para el éxito de un hotel.

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

Los recursos humanos son los únicos recursos de la empresa que son susceptibles de mejorar, y desarrollarse a través de la capacitación y el adiestramiento, y debe de impartirse en todos los niveles desde el semi- especializado hasta el de desarrollo de la supervisión.

ASPECTOS LEGALES

De acuerdo con el art. 153 de la L.F.T. las empresas deben dar capacitación a los trabajadores. Para ello es necesario.

- a) Integrar una comisión mixta de capacitación y adiestramiento.
- b) Establecer el reglamento y el libro de actas de la comisión.
- c) Elaborar los planes y programas de capacitación y presentarlos ante la secretaría de trabajo y previsión social.
- d) Impartir los cursos de capacitación.
- e) Expedir las constancias de habilidades para cada trabajador que asista a cada curso.
- f) Notificar a las autoridades los resultados después de terminar el plan de capacitación.

5.2.3. CONTROL DE PERSONAL

Para que las actividades del hotel puedan cumplirse, será necesario que exista un adecuado control y registro del personal, para asegurar que los diversos departamentos del hotel marchen de acuerdo con lo previsto. A continuación mencionaremos algunas técnicas que ayudaran al hotel a llevar un control en este departamento.

5.2.3.1. EXPEDIENTES

Se deben tener expedientes individuales y colectivos. Algunos de los expedientes colectivos podrían contener lo siguiente:

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

- Solicitudes de empleos.
- Asistencias.
- Movimientos de personal.
- Sueldos y salarios: semanal, mensual y anual.
- Atención médica.
- Número de horas extraordinarias laboradas.
- Contratos de Personal.
- Listado de Colaboradores: Hombres, mujeres, estables, eventuales.
- Bienestar de Personal: Participación de empleados en actos deportivos.

EXPEDIENTES INDIVIDUALES

Esta técnica nos servirá como fuente importante de consulta e información sobre datos personales del colaborador, asistencia e inasistencia, puntualidad, vacaciones, licencias, permisos, ascensos y promociones entre otros, por tal motivo tiene que ser actualizada permanentemente, mediante esta se podrá determinar la situación actual del colaborador, y se podrán tomar decisiones en cuanto a:

- Promoción o Ascensos.
- Conceder Becas.
- Otorgar Derechos.
- Compensación por Tiempo de Servicios.
- Movimientos de Rotación, o Reubicación.

Los instrumentos técnicos de registro y control del recurso humano, serán establecidos de acuerdo a las necesidades y exigencias del hotel.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

A continuación se menciona la papelería que deberá estar en los expedientes:

A) FORMAS INTERNAS QUE INTEGRAN EL EXPEDIENTE EN EL MOMENTO DE APERTURA.

- a) Requisición que se genera para solicitar trabajadores al departamento de personal.
- b) Solicitud de empleo.
- c) Ejemplar del contrato individual del trabajo.
- d) Aviso de alta en el departamento de contabilidad.
- e) Tarjeta de control de asistencias.
- f) Tarjeta para el control de cotizaciones al IMSS.
- g) Tarjeta de control de vacaciones.
- h) Copia firmada por el empleado del reglamento interior del trabajo.

B) FORMAS EXTERNAS QUE DEBERÁ INTEGRAR EL EXPEDIENTE EN EL MOMENTO DE SU APERTURA

- a) Hoja rosa del IMSS.
- b) Fotocopias de constancia de estudios realizados.
- c) Currículum vitae.
- d) Fotocopia de acta de nacimiento.
- e) Fotocopia de la cartilla de servicio militar o identificación oficial.
- f) Aviso del alta al IMSS.
- g) Forma de examen médico de admisión.
- h) Dos fotografías recientes.
- i) Resultados de las pruebas psicológicas y de aptitudes.
- j) Resultados de la investigación Socio-económica.
- k) Certificado de no antecedentes penales.

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

C) FORMAS INTERNAS QUE SE PUEDEN GENERAR EN LA RELACIÓN DE TRABAJO

- a) Permisos de ausentismos.
- b) Reportes de violaciones al reglamento interno.
- c) Forma relativa a los ascensos.
- d) Forma relativa al cambio de salario
- e) Avisos por pagos hechos por error.
- f) Aviso para el disfrute de vacaciones.
- g) Recibo de vacaciones y de prima vacacional.
- h) Recibo de aguinaldo.
- i) Recibo de uniformes de trabajo.
- j) Recibo de equipos de trabajo y seguridad.
- k) Constancia de capacitación.
- l) Comprobante de justificación de faltas.

D) FORMAS AL DISOLVERSE LA RELACIÓN DE TRABAJO

- a) Aviso interno de vencimiento de contrato.
- b) Carta de renuncia.
- c) Recibo de pago por liquidación final.
- d) Recibo de aguinaldo.
- e) Recibo de vacaciones y de prima vacacional.
- f) Aviso de la fecha y causa de despido.
- g) Aviso de baja al IMSS.
- h) Forma autorizada por el departamento de cuentas por cobrar donde conste que el empleado no tiene deudas con la empresa.
- i) Forma autorizada donde se acredite que el empleado entregó la herramienta de trabajo y uniformes, gafetes y credencial.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

Los Instrumentos técnicos citados, sirven para controlar, registrar y manejar las ocurrencias laborales de los colaboradores, sean estos funcionarios, ejecutivos, administrativos, técnicos, auxiliares y operativos.


El expediente individual es uno de los principales instrumentos que nos ayudaran a llevar un control eficaz en el departamento de recursos humanos. Este expediente se deberá elaborar desde el momento en que el empleado ingresa a laborar en el hotel, su ingreso deberá registrarse en una ficha personal pre elaborada (Ver figura 13) complementándose inmediatamente con su tarjeta de asistencia diaria.

La información registrada en la ficha podría ser la siguiente

- Nombre y dirección de cada colaborador y su código o número de identificación laboral.
- Edad, fecha de nacimiento, etc.
- Título o grado académico, especialidad obtenida.
- Empleo: Características de los puestos desempeñados, indicando fechas y motivos de cambio.
- Evaluaciones de méritos.
- Ascensos.
- Puntualidad.
- Capacitación y Formación: Datos académicos del colegio, instituto o universidad.
- Sueldos y Salarios: Fecha de incrementos.
- Aptitudes e intereses especiales.

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

Cabe mencionar que los datos de la ficha pueden variar y no forzosamente deben de contener todos los datos mencionados anteriormente, es por ello que proponemos el siguiente formato (ver cuadro No.11).


		Ficha personal		Fotografía	
Apellido paterno		Apellido materno		Nombres	
Edad	Fecha de nacimiento	Lugar de nacimiento	teléfono		
CURP		Numero de seguridad social		RFC	
Domicilio		colonia	Estado	Código postal	
Estado civil:		Soltero	Casado	Viudo	Conviviente
Educación y formación académica (anota solo el último grado de estudios)					
Nombre de la escuela				Titulo recibido	
Experiencia laboral en otras empresas					
Cargo	Empresa	Periodo			Motivo de retiro
		Inicio	Termino	Años.	
En la empresa					
Cargo	Nivel o categoría	Periodo			
		Inicio	Termino		
Capacitación y desarrollo					
Eventos	Institución	Periodo	Duración		
Meritos					
Documento	Fecha	Motivo-Sanción			

CUADRO No.11 FICHA DE PERSONAL FUENTE: TESISTA

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.3.2. CONTROL DE ASISTENCIA

Existen distintos instrumentos y formatos que pueden ayudar a llevar un control de asistencia oportuno y eficiente dentro del hotel, entre los más utilizados y recomendados podemos mencionar: Reloj Tarjetero (opcional), tarjeta de control de asistencia, papeleta de salida, tarjeta de récord laboral, reporte de asistencia semanal etc. Ejemplo: (ver cuadro No. 12).



Quinta Rivera
hotel
★★★★★
Actopan, Hgo.

REPORTE DE ASISTENCIA SEMANAL

Departamento _____ semana del _____ al _____ de _____

Nombre	D	L	M	M	J	V	S	Total horas	Horas extras
1									
2									
3									
4									
5									

Claves: asistencia X Enfermedad E
 Falta F Permiso P
 Descanso D Vacaciones V

JEFE DEL DEPARTAMENTO


CUADRO No. 12 REPORTE DE ASISTENCIA SEMANAL FUENTE: TESISTA

Todo colaborador debe tener una ficha personal de récord laboral anual, anotándose en ella las ocurrencias tales como inasistencias, permisos, licencias, vacaciones, etc. Este control es mensual.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.2.3.3. TERMINO DE LA RELACIÓN LABORAL

La renuncia dará comienzo, cuando el trabajador de por terminada la relación de trabajo que tenía con el hotel. La renuncia debe ser presentada por escrito y firmada por el trabajador. Los términos de este escrito pueden variar pero recomendamos la siguiente redacción (ver cuadro No. 13). Posteriormente se efectúa la liquidación al trabajador conforme a la ley federal del trabajo.

	RENUNCIA		Ciudad y fecha
	Con fecha _____	me permito presentar mi renuncia con carácter de irrevocable, al puesto de _____ en el departamento de _____ en la empresa _____ que venía desempeñando desde el día _____, por así convenir a mis intereses.	
Así mismo, hago constar que, hasta la fecha, se cumplieron puntual e íntegramente mis salarios ordinarios, extraordinarios, séptimos días y demás prestaciones que marca la ley.			
También declaro y reconozco que no he sufrido accidente de trabajo, ni padezco enfermedad alguna.			
Manifiesto igualmente que no reservo ningún derecho o acción por ejercitar en contra de la empresa citada, por éste ni por ningún otro concepto.			
Agradezco las atenciones de que fui objeto durante el tiempo en que laboré con ustedes.			
Atentamente			
Firma y nombre			


CUADRO No. 13 RENUNCIA FUENTE: TESISTA

5.2.3.4. EL DESPIDO

Una de las políticas más importantes que debería tener todo hotel es la siguiente: Ningún jefe de departamento o supervisor puede castigar o despedir a ningún trabajador. Esto ha ocasionado en muchos hoteles problemas muy graves para la empresa. El jefe de departamento o supervisor deberá enviar toda la información del empleado al gerente de recursos humanos quien, después de estudiar el caso, aplicará la sanción respectiva.

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

El gerente de recursos humanos podrá llamar al asesor legal del hotel para consultar el caso. El aviso de rescisión de contrato de trabajo (ver cuadro No.14) deberá ser por escrito firmado por el representante legal del hotel y firmado de recibido por el trabajador.

	AVISO DE RESCISIÓN DE CONTRATO (Fecha) (Nombre del trabajador) PRESENTE
<p>De acuerdo con lo que dispone el artículo 47, párrafo final de la Ley Federal de Trabajo en vigor, se le comunica que el día de hoy se le rescinde de su contrato individual de trabajo, sin responsabilidad para la empresa, en virtud de que usted (anotar la causa de la rescisión del contrato lo más amplio posible así como la fecha en que ocurrieron los hechos).</p>	
<p>En consecuencia, con su conducta dio motivo para que la empresa rescinda su contrato de trabajo sin responsabilidad para ésta, por haber violado en artículo 47 (anotará la fracción que corresponda) de la Ley Federal del Trabajo.</p>	
<p>Suplicamos pasar a cobrar al departamento de personal, el importe de aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, y salario que le corresponda.</p>	
<p style="text-align: center;">Atentamente (Nombre y firma del representante legal)</p>	
<p>Recibí aviso (Nombre del trabajador)</p>	

CUADRO No. 14 AVISO DE RESCISIÓN DE CONTRATO FUENTE: TESISTA

5.2.3.5. EL FINIQUITO

El hotel debe hacerle un pago al trabajador después de haber terminado la relación laboral. En algunos hoteles, el cálculo de la cantidad que se paga al trabajador es realizado por el departamento de personal o, en otros casos, por el personal del departamento de contabilidad.

No se podrá entregar el cheque de finiquito hasta que estén todos los papeles en orden (renuncia firmada, entrega de resguardos, entrega de lockers, etc.). El pago

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

siempre debe hacerse con cheque, nunca en efectivo, y el trabajador debe firmar de recibido.

5.2.3.6. ENTREVISTA DE SALIDA

Es uno de los aspectos más importantes en la administración de los recursos humanos y puede ayudar a reducir la rotación de personal. Se realiza una serie de preguntas al trabajador verbalmente o por escrito (más recomendable). Las preguntas pueden ser las siguientes:

- a) ¿Cuáles fueron los motivos de la renuncia?
- b) ¿Cuál es la opinión acerca del hotel?
- c) ¿Qué fue lo que le gusto más de su labor en el hotel?
- d) ¿Que le disgusto más de su labor en el hotel?
- e) ¿Cuenta ya con otro empleo? ¿Qué le motivo a aceptarlo?

5.2.3.7. CARTAS DE RECOMENDACIÓN

No es muy recomendable expedir cartas de recomendación debido a que hay ocasiones que la persona recomendada por el hotel no cumple con las expectativas deseadas, es por ello que solo se deben expedir constancias de haber laborado en la empresa.

En caso de expedir la constancia de trabajo, se debe especificar: Fecha, nombre del trabajador, puestos que desempeñó y fechas en que trabajó.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.3. FASE 3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Este tema es de gran importancia y depende del departamento de Recursos Humanos que se le genere un clima adecuado ya que el ambiente interno que existe entre el personal del hotel está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. El clima motivacional permitirá establecer relaciones satisfactorias de entusiasmo, interés, colaboración etc.

En términos generales existen dos formas de motivación al personal del hotel.

A) MOTIVACIÓN ECONÓMICA

- a) Premio a la asistencia.
- b) Premio a la puntualidad.
- c) Incentivos por productividad departamental.
- d) Prestamos sin intereses.
- e) Comisión en la venta de vinos y licores.
- f) Comisión en la venta de suites.
- g) Pago por cuarto extra limpiado.
- h) Comisiones a los vendedores de eventos y banquetes.
- i) Premio económico al empleado del mes.
- j) Permisos con goce de sueldo.
- k) Premios por antigüedad a empleados con 5, 10, 15 o 20 años en el hotel.

B) MOTIVACIÓN NO ECONÓMICA

- a) Ascensos a otros puestos.
- b) Empleado del mes.
- c) Viajes a otros hoteles.
- d) Cursos de capacitación.
- e) Patrocinios de equipo deportivos.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

- f) Festejos de cumpleaños.
- g) Celebraciones (navidad, día de las madres).
- h) Patrocinio de peregrinas religiosas.
- i) Festejo de aniversario del hotel.

Para evaluar el clima de armonía se recomienda al gerente de recursos humanos hacer lo siguiente:

- a) Recorrido constantes a todas las áreas del hotel y acercamiento con los trabajadores.
- b) Asistir a juntas departamentales.
- c) Ayudar a los empleados que lo necesitan (emergencias, muerte de un ser querido, etc.).
- d) Asistir a algunas reuniones sociales de los empleados.
- e) Participare en los eventos deportivos de los empleados.
- f) Tener una política de puertas abiertas.
- g) Vigilar que las prestaciones que se otorgan a los empleados.

Es importante que lo que se piensa a nivel directivo llegue a todos los empleados; sin embargo es aún más importante que lo que piensan los empleados llegue a los niveles directivos.

5.3.1. ENTREVISTAS PERIÓDICAS

Se recomienda al gerente de Recursos Humanos tener entrevistas periódicas con los jefes de departamento (ama de llaves, chef, gerente de alimentos, jefe de recepción, jefe de mantenimiento, etc.) con el fin de ayudarlos en algún problema con determinado empleado, detectar las necesidades de personal en el área, hacer revisión de sueldos y salarios de algún empleado, valorar el desempeño, informarse acerca de empleados en periodo de prueba, conocer comentarios de las encuestas

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

de salida de empleados de ese departamento, resolver problemas de uniformes, gafetes, credenciales etc., estar al tanto del personal eventual en el departamento.

5.3.2. PROMOCIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y DEPORTIVOS

Una de las funciones más importantes para la integración del personal en el hotel, podrían ser la promoción de eventos tales como: Equipos deportivos patrocinados por el hotel, torneos internos (tenis, ajedrez, domino etc.), Torneos con otros hoteles, platicas acerca del maquillaje para el personal femenino, conferencias de salud, establecer un sistema de educación abierto en el hotel, festejo del día de las madres, Festejo del aniversario del hotel, festejo de navidad o posada, etc.

5.3.3. PRESTACIONES Y SERVICIOS

Las prestaciones es una forma de captar buenos candidatos a los puestos del hotel, el contar con un buen paquete de prestaciones independientes al salario de cada trabajador. Estas prestaciones varían según el puesto del empleados dentro del organigrama del hotel. Algunas prestaciones son:

- a) Uso de habitación.
- b) Auto del hotel.
- c) Comedor de empleados.
- d) Bonos de productividad.

5.3.3.1. VACACIONES

Cada hotel deberá establecer sus políticas para otorgar cierto número de días de vacaciones.

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

Es recomendable seguir con las siguientes normas:

- No se podrán otorgar permisos a cuenta de vacaciones.
- No se debe pagar a cambio de no disfrutarlas.
- Las vacaciones no podrán sustituirse por dinero o especie.
- No podrán otorgarse en un lapso no mayor de seis meses a partir del aniversario laboral del empleado.
- En todos los casos es prioritaria la necesidad que la empresa tenga de los servicios del empleado.

5.3.3.2. CAJA DE AHORROS

Se recomienda que en el hotel se establezca este tipo de caja la cual beneficia a muchos empleados. En caso de que un empleado requiera un préstamo, se debe solicitar a la caja de ahorros, la cual le cobrará intereses que serán entregados después a los ahorradores.

5.3.3.3. RESGUARDOS

Son objetos que el hotel entrega en préstamo al empleado por el tiempo que dure la relación laboral. El empleado debe firmar de recibido y especifica un determinado valor por cada objeto en caso de pérdida, por ejemplo: uniformes, gafete, credencial de identificación. También en algunos departamentos se tienen resguardos, como herramientas en mantenimiento, utensilios en la cocina, etcétera.

5.3.4. HIGIENE Y SEGURIDAD

En la actualidad en la mayoría de las empresas existe un departamento de higiene y seguridad y en porcentaje del 50% se encuentra ubicado en el área de Recursos Humanos, que tiene la responsabilidad de cuidar que se cumplan lo siguientes aspectos:

Capitulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

- a) Actualización y funcionamiento de la comisión mixta de higiene y seguridad.
- b) Instalación de botiquines en las áreas del hotel.
- c) Difusión de los procedimientos en casos de emergencia (terremotos, huracanes, incendios).
- d) Señalamientos para la seguridad en el trabajo.
- e) Señalamientos para higiene en el trabajo.
- f) Avisos en las áreas del hotel: “no fumar”, “peligro alta tensión” “pintura de tuberías”, Etcétera.
- g) Implementación de campañas en el hotel.

Ejemplo de campañas que debe promover el departamento de recursos humanos en el hotel:

- a) Limpieza en el hotel.
- b) Amabilidad y cortesía.
- c) Manejo higiénico de alimentos.
- d) Ahorro de energía.
- e) “El huésped es primero”.
- f) Seguridad en el trabajo.
- g) Prevención de accidentes.
- h) Aseo personal.
- i) Promoción y venta (“Yo soy el mejor vendedor”).
- j) Evitar el desperdicio.

Se deben tener anuncios en las áreas de servicio e informar a los empleados la importancia de la campaña.

Capítulo 5 Plan de trabajo en la Administración de los Recursos Humanos del hotel “Quinta Rivera”

5.4. FASE 4 SUELDOS Y SALARIOS

Es importante mencionar que el salario se paga por hora o por día aunque se liquide semanalmente. El sueldo se paga por mes o por quincena. El salario se aplicaría bien a los trabajadores del hotel como: Camaristas, mozos, meseros, etc. y el sueldo se paga a trabajos intelectuales, administrativos, de supervisión o de oficina.

Por norma general: el hotel debe contar con una estructura que internamente sea equitativa y motivadora y que hacia el exterior sea competitiva además que vaya de acuerdo con el desempeño del personal que ocupa cada cargo confiando con el conocimiento real de cada puesto y su valuación interna y externa.

Para pagar sueldos justos es indispensable que se tengan las descripciones y las valuaciones correspondientes a cada puesto.

5.4.1. EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO

La evaluación y desempeño determina la importancia de cada puesto en relación con los demás dentro del hotel, y así lograr la correcta contratación, organización, remuneración personal y calificación de meritos. Los objetivos de esta calificación son:

- a) Orientación en la empresa.
- b) Orientación para el supervisor.
- c) Orientación para el empleado.
- d) Eliminación de rutinas.
- e) Auxiliar en los sistemas de incentivos.

Esta evaluación la debe hacer periódicamente el jefe supervisor inmediato del trabajador y comentarla en privado con el trabajador.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Una vez terminado el trabajo de investigación "plan de trabajo como propuesta en la administración de los recursos humanos del hotel Quinta Rivera "se puede afirmar que los objetivos que se plantearon al principio de esta se cumplieron satisfactoriamente determinando las siguientes conclusiones.

Por medio del diagnostico organizacional se detectaron en forma individual y colectiva las fortalezas y debilidades dentro del hotel "Quinta Rivera," y de esta manera se da solución a la hipótesis.

- En el capitulo uno se desarrollo el diseño metodológico el cual nos proporciono las herramientas y técnicas necesarias en la elaboración de la presente investigación.
- En el capitulo dos se describen los conceptos relacionados con el tema, el cual permite la comprensión de los mismos así como el desarrollo de los temas que integran la investigación.
- En el capitulo tres el marco contextual nos ayudo a conocer los antecedentes, origen, evolución y desarrollo de la industria hotelera y a describir los aspectos y condiciones mas relevantes del municipio y conocer el entorno en el que se desarrollo la investigación.
- En el capitulo cuatro se realizó un diagnostico organizacional y se detectaron las fortalezas y debilidades del hotel dando paso a la propuesta.
- Para poder llegar al cambio organizacional que propicie el desarrollo integral del hotel Quinta Rivera" en el capitulo cinco se presentó como propuesta un

plan de trabajo para motivar el proceso de cambio de la organización en el hotel, cuyo objeto principal es el de proveer un esquema y un sistema de seguimiento para que el hotel pueda mejorar la imagen y la calidad del servicio que se proporciona a través de estrategias que a su vez permitan una buena administración y desarrollo de los recursos humanos que laboran en el hotel.

En la hotelería como en cualquier otro tipo de empresas de servicios, es preciso buscar un desempeño que tienda hacia la excelencia, de tal forma que con el diagnóstico organizacional realizado en el hotel "Quinta Rivera" se pudieran detectar los aspectos que requerían de mayor atención para mejorar los niveles de desempeño en la administración de los recursos humanos.

Sin duda alguna los dueños del hotel buscan siempre recibir los mejores beneficios de inversión que han realizado y desean que el hotel se administre de la mejor manera posible para proyectar una buena imagen del mismo, esto es obvio porque, quien mejor que el dueño para hacer crecer a su organización y sentirse orgulloso del hotel.

Así pues el trabajo que se realiza en el hotel no es solo una persona ya que debido a la multiplicidad y magnitud de las actividades que se deben realizar, no es humanamente posible llevarlos a cabo de manera eficaz y eficiente por un solo elemento

Por tal motivo se requiere contar con personal capacitado que auxilie en la realización de las tareas específicas, pero que además este sujeto al cambio para que de esta manera se logren las metas, para que juntos lleguen a las metas que se han fijado en el hotel.

Conclusiones

Además servirá como una herramienta para dirigir, administrar y reforzar acciones dentro del hotel que permitan atender los asuntos relacionados con el elemento humano en sus actitudes y conductas principales. Es preciso aclarar aquí que la implementación de dicho plan de trabajo dependerá de los directivos del hotel, ya que en ellos esta la decisión de mantenerse hacia la excelencia en la administración y el servicio que prestan.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- CESTUR Investigación científica del turismo.
- MOLINA Sergio. Conceptualización del turismo. Edit. Limusa México 1995.
- DE LA TORRE Padilla Oscar. Introducción al turismo. Edit. Trillas. México 2001.
- Ley federal de turismo.
- [http://www.boletinturistico.com.](http://www.boletinturistico.com)
- [http://www.lexjuris.com/JSM/lexdm46.htm.](http://www.lexjuris.com/JSM/lexdm46.htm)
- [http://www.sectur.gob.mx.](http://www.sectur.gob.mx)
- GARZÓN Castrillón Manuel Alonso. El desarrollo organizacional y el cambio planeado.
- [http://www.definicion.org/diagnostico.](http://www.definicion.org/diagnostico)
- [http://www.miespacio.org/cont/invest/diagno.htm.](http://www.miespacio.org/cont/invest/diagno.htm)
- WILLIAMS, Patricks. Definiendo el rol del Gerente: Una Perspectiva de Desarrollo Organizacional. Modelo presentado en el Primer Congreso Internacional de Desarrollo Organizacional. Monterrey-México, Marzo de 1982.
- GRANELL H. Éxito gerencial y cultura.
- CHIAVENATO Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración.

- KEIT Davis. Comportamiento humano en el trabajo. Décima edición, Edit. Mcgraw Hill.
- FERNÁNDEZ Collado, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Edit. Trillas. México.
- KEIT Davis. Comportamiento humano en el trabajo, Décima edición, edit. Mcgraw Hill.
- BROWN C.G, S.CHON Thomas, El estudio del liderazgo. Edit. Paidos Bs.As,1970.
- CHIAVENATO Idalberto. Proceso Administrativo. Tercera edición. Edit. LTDA.
- WEIHRICH. The tows matrix a tool for situational analysis. Long range plan 1982.
- <http://www.monografias.com/trabajos10/foda/foda.shtml>.
- FLIPPO, EDWIN B Principios de administración de personal. Mc. Graw Hill.
- CANTÙ H. Desarrollo de una cultura de calidad. cuarta edición. México, DF.: Mcgraw Hill.
- GOMÉZ G. Planeación y organización de empresas. Octava edición. México, DF.: Mcgraw Hill
- REYES Ponce Agustín Administración de empresas, teoría y practica. Edit. Limusa.

- CHIAVENATO Idalberto. Administración de Recursos humanos. Quinta Edición. México, D.F. Mcgraw Hill
- GRADOS A. Jaime. Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal. El manual moderno, S.A de C:V.
- SIXTO Báez Casillas. Hotelería. Edit. Sexa.
- REYES Ponce Agustín. Administración de empresas, teoría y practica. Edit. Limusa.
- AUDIRAC Camarena Carlos Augusto Abc del desarrollo organizacional. Edit. Trillas.
- RICHARD H. Hall. Organizaciones: Estructura y Proceso. Ediciones Prentice-hall
- CANTÚ H Desarrollo de una cultura de calidad. Cuarta edición México, D.F.: Mcgraw Hill
- Larousse 2003

ANEXOS



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO
DE HIDALGO**

Cuestionario para analizar la función del departamento de Recursos Humanos del Hotel Quinta Rivera.

Objetivo: Detectar fortalezas y debilidades en la función del departamento de recursos humanos.

Instrucciones: En el cuadro que hay bajo cada variable, coloque una marca en el número que según su experiencia, mejor describa a su área, en los momentos actuales.

Al terminar de contestar verifique que todo este completo, no ponga su nombre, la información es anónima.

1. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

1.1. Las personas de mi equipo conocen lo que se requiere para desempeñar de manera eficiente sus funciones.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4

1.2. Están definidos los objetivos de mi departamento Grado en que considero que mis funciones están definidas.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4

1.3. Las funciones que realizo están de acuerdo a mi puesto de trabajo

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4

2. FUERZAS MOTIVACIONALES

2.1. Se experimenta una significativa satisfacción en el trabajo.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4

2.2. Se combinan adecuadamente los factores motivacionales (prestaciones y autodesarrollo).

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4

2.3. El jefe reconoce meritos a sus colaboradores.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4

3. CLIMA ORGANIZACIONAL

3.1. Las personas se preocupan por el trabajo de los otros miembros de la organización.

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
3.2. Mi jefe inmediato ayuda a mantener un buen ambiente de trabajo.	1	2	3	4

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
3.3. en el hotel existen buenas relaciones entre compañeros.	1	2	3	4

1. CAPACITACIÓN

	No son consistentes	Son poco consistentes	Son consistentes	Son totalmente consistentes
4.1. Mi empresa se interesa en capacitar a su personal.	1	2	3	4

	No son consistentes	Son poco consistentes	Son consistentes	Son totalmente consistentes
4.2. Los cursos que he recibido me hacen sentir que estoy actualizado.	1	2	3	4

5. EVALUACIÓN DE PERSONAL

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
5.1. Estoy de acuerdo que se me evalué de acuerdo a mis resultados.	1	2	3	4

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
5.2. Estoy satisfecho con la forma en que es reconocido mi trabajo.	1	2	3	4