



UNIVERSIDAD MICHUACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL HOTEL SARA SUITES IXTAPA

Trabajo recepcional en la modalidad de:

Tesis

Como requisito para obtener el Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Presenta:

Said Tello Díaz

Asesor:

M. en A. Hugo Alejandro Mier Schmidt

Le doy gracias a mis padres María y Elías por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Le doy gracias a mi esposa Gaby por ser parte de mi vida, por apoyarme en todo momento, ser un ejemplo de desarrollo profesional y por su amor incondicional.

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mi profesor y asesor: Huego Alejandro Mier Schmidt por haber compartido conmigo sus conocimientos y su tiempo.

Le doy gracias a mi Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo por haberme albergado en sus aulas a lo largo de mi preparación profesional.

RESUMEN

Con esta tesis se pretende que al hacer un análisis y descripción de puestos en el Hotel Sara Suite Ixtapa se mejore la productividad y el desempeño de los recursos humanos de esta organización, y se definan de una forma adecuada cuales son las funciones y requisitos de cada puesto del hotel.

Una empresa es una entidad económica, conformada por elementos materiales, intelectuales y financieros, que interactúan coordinadamente para producir y proporcionar bienes o servicios que satisfagan las necesidades o deseos del consumidor, con el fin de obtener una utilidad o beneficio.

La administración es un proceso por medio del cual se planifica, organiza, dirige y controla el uso de los recursos y el trabajo, para lograr los objetivos de una organización de forma eficiente.

La administración de recursos humanos es la función compuesta por técnicas y prácticas dirigidas a los empleados de la empresa, la cual busca por medio del departamento de recursos humanos y gerentes, ayudar a que la empresa cumpla sus metas y mejore su productividad.

El análisis y descripción de puestos es un elemento del proceso administrativo de recursos humanos.

El análisis de puestos es el proceso mediante el cual los datos sobre diferentes puestos se obtiene, evalúan y organizan sistemáticamente por un especialista de recursos humanos, los datos obtenidos mediante un análisis son indispensables para muchas de las funciones que se llevan a cabo en

un departamento de recursos humanos. Una vez ordenados y clasificados los datos, se plasman en un documento llamado descripción de puestos.

La descripción de puestos es el proceso de enumerar detalladamente las funciones y tareas de un puesto, los métodos que utiliza, los objetivos y la frecuencia con que se hacen las funciones y tareas.

PALABRAS CLAVES

Desempeño

Recursos humanos

Puestos

Administración

ABSTRACT

With this thesis claims that on having done an analysis and description of positions in the hotel Sara Suite Ixtapa improves the productivity and the performance of the human resources of this organization, and there are defined of a suitable form which are the functions and requirements of every position of the hotel.

A company is an economic entity shaped by material, intellectual and financial elements, which interact coordinated to produce and to provide goods or services that satisfy the needs or desires of the consumer, in order to obtain a usefulness or benefit.

The administration is a process by means of which it is planned, organizes, directs and controls the use of the resources and the work to achieve the aims of an organization of efficient form. The administration of human resources is the function composed by technologies and practices directed the employees of the company, which searches by means of the department of human resources and managers, to help to that the company fulfills his goals and improves his productivity.

The analysis and description of positions is an element of the administrative process of human resources.

The analysis of positions is the process by means of which the information on different positions it is obtained, they evaluate and organize systematically for a specialist of human resources, the information obtained by means of an analysis is indispensable for many of the functions that are carried out in a

department of human resources, once tidy and classified the information, takes form of a document called description of positions.

The description of positions is the process of enumerating detailed the functions and tasks of a position, the methods that it uses, the aims and the frequency with which the functions and tasks are done.

KEY WORDS

Performance

Human Resources

Positions

Administration

INDICE

Título de la Investigación	1
Introducción	1
1.- Problema de Investigación	2
1.1.- Planteamiento del Problema	2
1.2.- Formulación del Problema	3
2.- Objetivos de la Investigación	4
2.1.- Objetivo General	4
2.2.- Objetivos Específicos	4
3.- Justificación y Delimitación de la Investigación	6
3.1.- Justificación	6
3.2.- Delimitación de la Investigación	7
4.- Marco Teórico	8
4.1.- La Empresa	8
4.2.- Definición de Empresa	8
4.3.- Elementos que Componen una Empresa	10
4.3.1.- Análisis de los Elementos Materiales e Intelectuales de una Empresa	11
4.3.1.1.- Elementos Materiales	11
4.3.1.2.- Elementos Intelectuales	12
4.4.- Clasificación de las Empresas	13
4.5.- El Tamaño de Una Empresa	16
4.6.- Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas	17
4.6.1.- Las MIPYMES en México	17
4.6.2.- Las MIPYMES y el Empresario	19
4.7.- La Administración	22
4.7.1.- El Proceso Administrativo	23
4.8.- La Administración de Recursos Humanos	26
4.8.1.- Objetivos de la Empresa y de los Recursos Humanos	27
4.8.2.- Proceso Administrativo de Recursos Humanos	29
4.9.- Análisis y Descripción de Puestos	34
4.9.1.- Análisis de Puestos	34
4.9.1.1.- Pasos del Análisis de Puestos	35
4.9.2.- Descripción de Puestos	40
4.9.2.1.- Elementos de la Descripción de Puestos	40
5.- Marco Metodológico	43
5.1.- Situación Actual de Hotel Sara Suite Ixtapa	43
5.1.1.- Antecedentes de la Organización	43
5.1.2.- Naturaleza de la Empresa	43
5.1.3.- Misión	43

5.1.4.- Visión	43
5.1.5.- Valores	44
5.1.6.- Objetivos	44
5.1.7.- Estructura Organizacional	44
5.2.- Diseño de la Investigación	45
5.2.1.- Tipo de Investigación	45
5.2.2.- Hipótesis	45
5.2.3.- Población	45
5.2.4.- Fuentes para la Obtención de la Información	46
6.- Desarrollo de la Investigación	47
6.1.- Investigación Preliminar	47
6.2.- Análisis y Descripción de Puestos del Hotel Sara Suites Ixtapa	50
6.2.1.- Formato de Cuestionario para Análisis de Puesto	50
6.2.2.- Presentación y Análisis de Resultado	54
6.2.2.1.- Descripciones de Puestos	55
6.2.2.2.- Análisis de las Descripciones de Puestos	66
6.2.2.3.- Resultados de la Investigación	77
7.- Conclusiones y Recomendaciones	78
7.1.- Conclusiones	78
7.2.- Recomendaciones	78
Anexo 1	80
Anexo 2	114
Bibliografía	116

Título de la Investigación

“Análisis y Descripción de Puestos del Hotel Sara Suites Ixtapa”

Introducción

Los recursos humanos son un elemento primordial y de gran importancia dentro de la empresa, conformando un activo muy valioso, que se refleja directamente en los resultados de la compañía. Al mismo tiempo, es importante comentar que el personal de una organización representa un gran porcentaje del gasto anual que la empresa tendrá.

Por lo antes mencionado, la administración de recursos humanos y todos sus instrumentos de trabajo juegan un papel fundamental dentro de la organización. De estos últimos es el análisis y descripción de puestos los directamente relacionados con la productividad y competitividad de las empresas, pues implica una relación directa con el recurso humano, que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización.

El análisis y descripción de puestos permiten la eficiencia de la administración de personal, asegurándose de que cada uno de nuestros empleados esté en el área correcta según sus capacidades.

La siguiente investigación, estuvo basada en el análisis y descripción de puestos de una pequeña empresa de servicios turísticos denominada “Hotel Sara Suites Ixtapa”, ubicada en la ciudad de Ixtapa, Zihuatanejo, Guerrero, la cual, como toda empresa, tienen la inquietud de mejorar la calidad de los servicios prestados para ser del total agrado de sus clientes.

1.- Problema de Investigación

1.1.- Planteamiento del Problema

A pesar de que el “Hotel Sara Suites Ixtapa” es una pequeña empresa tiene como objetivo llegar a convertirse por lo menos en una mediana empresa en los próximos años, y en uno de los hoteles predilectos por los turistas nacionales y extranjeros de la región de Ixtapa, Zihuatanejo. Sin embargo, actualmente carece de las herramientas necesarias para hacer del servicio prestado, una estancia que lo posicione en el gusto del consumidor.

Dentro de las necesidades que se mencionaron con anterioridad, se encuentra el hecho de no tener una herramienta que permita a la gerencia de esta empresa apoyar el mejoramiento de las tareas diarias de sus empleados y colaboradores. Sabiendo de antemano que el trabajo realizado por los recursos humanos con los que el hotel cuenta será una de las mejores cartas de presentación que se podrían tener, y un importante factor en la productividad de la misma, es indispensable buscar que cada una de las tareas que les correspondan se lleve a cabo de una forma eficaz y eficiente. Para que esto suceda, es indispensable la existencia de un proceso que ayude a conocer tanto al gerente, como a los trabajadores que forman parte de esta empresa, cuáles son las funciones y características necesarias que se deben de llevar a cabo en cada uno de los puestos, para que puedan cumplir con las expectativas de servicio de sus clientes.

Aun cuando el Hotel Sara Suites se considera una pequeña empresa, con pocos empleados, no se exime de tener los mismos problemas que aquejan a una gran organización, y en este caso el no contar con un análisis y descripción de los puestos de este hotel, es tan peligroso y preocupante

como que una gran empresa no lo tuviera. Por tal motivo, el departamento de recursos humanos o gerente, tiene la responsabilidad de conocer cada uno de sus puestos.

La competencia, el crecimiento económico; además de los avances tecnológicos y el proceso de globalización, exigen una efectiva administración de Recursos Humanos, que conlleven al alcance de los objetivos propuestos por la institución, mediante la aplicación de estrategias que permitan ubicar a las personas correctas en el puesto correcto.

1.2.- Formulación del Problema

1.- ¿Cómo puede una empresa como “Hotel Sara Suites Ixtapa” mejorar la eficiencia, eficacia y productividad de las tareas realizadas por sus recursos humanos?

2.- ¿Conocen realmente los trabajadores de los distintos niveles jerárquicos del “Hotel Sara Suites Ixtapa” cuáles son las tareas que corresponde a cada uno de sus puestos?

3.- ¿El proceso de reclutamiento y selección de personal realizado hasta el momento en “Hotel Sara Suites Ixtapa”, ha contemplado los diferentes requisitos que los aspirantes a un puesto deben cumplir para poder cubrir las vacantes?

2.- Objetivos de la Investigación

2.1.- Objetivo General

El objetivo de este trabajo es que mediante un análisis y descripción de puestos en el Hotel Sara Suites, se mejore la productividad y el desempeño de los recursos humanos, y se establezcan los requisitos necesarios para cubrir cada uno de sus puestos.

2.2.- Objetivos Específicos

- Analizar la misión, visión, valores y objetivos de la empresa, para determinar si se encuentran en concordancia con la situación actual de la misma.
- Recopilar datos que ofrezcan una clara idea del nivel de satisfacción de los huéspedes del “Hotel Sara Suites Ixtapa”.
- Difundir la importancia de la eficiencia, eficacia y productividad de cada puesto dentro de la empresa.
- Promover entre los integrantes de todos los niveles jerárquicos del “Hotel Sara Suites Ixtapa” las ventajas de la implementación de herramientas como el análisis y la descripción de puestos.
- Analizar los puestos, tareas y funciones asignadas a cada trabajador del “Hotel Sara Suites Ixtapa”.

- Describir cada uno de los requisitos, responsabilidades y condiciones de trabajo necesarios para cumplir adecuadamente con las tareas y funciones de cada puesto dentro de la empresa.

3.- Justificación y Delimitación de la Investigación

3.1.- Justificación

La misión de toda empresa se centra en la satisfacción de las necesidades y deseos de los consumidores. Cuando una empresa logra cubrir en un cien por ciento las expectativas de los clientes, estos entregan a la empresa un valor muy especial que no solo consiste en lograr que se conviertan en un cliente frecuente y altamente potencial, este valor conlleva también la recomendación de los servicios de la organización a otras personas, es decir, la generación de publicidad de boca en boca.

En una empresa de servicios, la interacción entre los empleados y los clientes es frecuente e inevitable, por lo tanto, es justamente esta acción la que define el nivel de satisfacción y el tipo de experiencia que el consumidor percibirá.

Las empresas se componen de recursos materiales, financieros y humanos, los cuales interactúan entre sí para el logro de objetivos y metas organizacionales. La importancia del adecuado funcionamiento, desempeño y optimización de los mismos es muy alta, sin embargo, los recursos humanos de la empresa son el activo más valioso de la misma, puesto que de ellos depende la realización de todas las actividades planeadas para el logro de los objetivos.

Para que una empresa como “Hotel Sara Suites Ixtapa” pueda posicionarse como uno de los hoteles favoritos del destino para los turistas nacionales y extranjeros, es indispensable que todas y cada una de las tareas asignadas a cada puesto se lleven a cabo de una forma eficiente y eficaz, por recursos

humanos competentes y capacitados para llevar a cabo dichas acciones, las cuales se conviertan en el sello distintivo de la empresa y en el valor que se entrega a cada uno de los huéspedes, haciéndolos vivir una experiencia única que logren además de frecuentes estancias en el hotel, recomendaciones a otras personas. Un correcto análisis y descripción de puestos otorga a la empresa la información necesaria para una adecuada administración de recursos humanos, generando un proceso de reclutamiento y selección apegado a las necesidades del puesto, y un adecuado control de las funciones y tareas de los integrantes de la organización.

3.2.- Delimitación de la Investigación

Esta investigación se realizó en todos los departamentos del Hotel Sara Suite, que se ubica en Boulevard Ixtapa 19-A, Ixtapa, Zihuatanejo, Guerrero, en el periodo de julio a septiembre del 2014, y busca entregarle al gerente de “Hotel Sara Suites Ixtapa” y a su administración en general, un amplio conocimiento sobre los puestos que componen cada área de la empresa, así como, las tareas asignadas a cada uno y los requisitos para poder cubrirlo.

4.- Marco Teórico

4.1.- La Empresa

La mayoría de las personas estamos familiarizados con la palabra “empresa”, la hemos utilizado e incluso definido una gran cantidad de ocasiones. Sin embargo, es importante que conceptualicemos adecuadamente el término empresa y sobre todo, que conozcamos que factores, características y objetivos la conforman.

Sabemos que en una empresa existen actividades organizadas por el ser humano, las cuales involucra un conjunto de trabajo y esfuerzo tanto personal como colectivo, así como inversiones en activos que apoyen el logro de un fin determinado. También sabemos que existen diferentes tamaños, giros y fines.

En los siguientes párrafos se hablará en forma detallada de las definiciones del término empresa.

4.2.- Definición de Empresa

A lo largo del tiempo han existido varios autores que han definido a la empresa:

Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define la empresa como *"el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela"*.

Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial", definen la empresa como una *"entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"*.

Simón Andrade, autor del libro "Diccionario de Economía", define como empresa a *"aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios"*.

El **Diccionario de la Real Academia Española**, en una de sus definiciones menciona que la empresa es una *"unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos"*.

La **Ley Federal del Trabajo** de nuestro país, define en su artículo 16 a la empresa como *"unidad económica de producción o distribución de bienes y servicios"*.

En base a lo comentado con anterioridad, un servidor define a la "EMPRESA" como: *"una entidad económica, conformada por elementos intelectuales, materiales y financieros, los cuales interactúan*

coordinadamente para producir y proporcionan bienes o servicios que satisfagan las necesidades o deseos del consumidor, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio".

4.3.- Elementos que Componen una Empresa

Como consecuencia de las definiciones anteriores podemos identificar los elementos que componen una empresa:

1. *Entidad:* Una empresa puede considerarse como una unidad colectiva (como una corporación, compañía, una persona moral), o bien como un ente individual (empresas de un solo propietario, personas físicas).

2. *Elementos intelectuales:* Las empresa está conformada no solo por capital financiero, sino también, por capital intelectual aportado por las personas que trabajan y/o realizan inversiones para el desarrollo de la entidad, en otras palabras podemos establecer a este elemento como los recursos humanos de la empresa.

3. *Elementos materiales:* Son todos los activos fijos de una organización, es decir, todos aquellos bienes o materiales que posee la empresa para poder desarrollar tareas y actividades que apoyen con el cumplimiento de sus objetivos.

4. *Elementos financieros:* Se refiere a las posibilidades que tiene la empresa para realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento, además de tener liquidez y margen de utilidad de operaciones.

5. *Producir y proporcionan bienes o servicios:* una empresa puede realizar actividades como fabricar, elaborar, crear, distribuir u ofertar productos o servicios que tengan un valor económico.

6. *Satisfacción de necesidades del consumidor:* el ser humano a lo largo del tiempo ha buscado la forma de satisfacer sus necesidades, ya sean fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, etc., aunadas a sus deseos o anhelos específicos. Los seres humanos nos hemos convertido en consumidores de bienes o servicios que un gran número de empresas nos ofrecen para poder cumplir estas necesidades o deseos.

7. *Utilidades o beneficios:* Las empresas buscan a cambio de satisfacer las necesidades o anhelos de los consumidores, obtener una utilidad que les permita a su vez, cubrir necesidades y deseos propios o personales.

4.3.1.- Análisis de los Elementos Materiales e Intelectuales de una Empresa

Sería erróneo pensar o suponer que algunos elementos de la empresa son, o podrían llegar a ser, más o menos importantes que otros, puesto que sin la interacción y coordinación de ellos, se producirían indudablemente cuellos de botella relacionados con aquellos elementos a los que se les diera menor importancia.

Sin embargo, considero importante resaltar a los elementos materiales e intelectuales de una empresa, puesto que del mal manejo que se tuviera de alguno de estos dos se pondría en riesgo la inversión de la empresa y por lo tanto el logro de los objetivos que esta se haya planteado.

4.3.1.1.- Elementos Materiales

En cuanto a los elementos materiales se decía que son el conjunto de activos fijos de una empresa, compuestos por edificios (instalaciones adaptadas a la labor productiva), maquinaria y equipo (todos aquellos bienes capaces de multiplicar y complementar las labores productivas del trabajo humano).

Dentro de los elementos materiales, es importante señalar que aparte de los activos fijos de una empresa existen materias primas (como hierro, maderas, etc.) las cuales después de ser procesadas se transformarán en productos. Existen también, materias auxiliares como los combustibles, los cuales son elementales para la fabricación de un producto aunque no necesariamente forman parte de él.

4.3.1.2.- Elementos Intelectuales

Como se comentó anteriormente, los elementos intelectuales son proporcionados por los trabajadores o colaboradores de una empresa, sin el elemento humano una organización no podría existir.

Una empresa tiene dentro de sus recursos humanos personas calificadas para diferentes tipos de trabajos, por ejemplo: existen obreros; cuyo trabajo es predominantemente manual, empleados; trabajadores con labores un tanto más intelectuales y de servicio, teniendo a su cargo tareas de oficina la mayoría de las veces, supervisores; cuya misión es vigilar el cumplimiento de las tareas y actividades, técnicos; trabajadores con conocimientos para diseñar nuevos productos, técnicas, métodos y

controles, altos ejecutivos; personas que tiene la función de administrar y por último los directores; cuya función básica es fijar objetivos y políticas, aprobar planes y revisar resultados finales.

Las empresas pueden entonces tener diferentes tipos de recursos humanos, ya sean, dedicados a tareas de esfuerzo físico, o tareas más intelectuales, y todos ellos ocupando diferentes niveles jerárquicos dentro de la unidad económica. Al mismo tiempo una empresa puede decidir de acuerdo a sus necesidades el número de empleados o colaboradores que consideran indispensables para el cumplimiento de sus objetivos o fines.

4.4.- Clasificación de las Empresas

Las empresas se clasifican atendiendo a diferentes criterios:

- Dependiendo de la naturaleza de su actividad productiva. Hay tantos tipos de empresas, como sectores de la actividad económica.

- De acuerdo con el capital con que están constituidas. La procedencia del capital aportado para la constitución de las empresas es un factor útil para clasificarlas.
 - a) Empresas públicas. El capital de estas empresas proviene del estado.

 - b) Empresas privadas. El capital de estas empresas proviene de inversionistas privados. Pueden ser nacionales o extranjeras.

 - c) Empresas mixtas. Están constituidas por capitales públicos y privados

A las empresas que cotizan en los mercados bursátiles también se les llama empresas públicas; esto se debe a que el derecho de propiedad de las mismas está en manos del público tenedor de acciones; sin embargo, bajo esta clasificación, por ser empresas de capital privado no son públicas.

- Por el origen del capital, este se determina de acuerdo con la nacionalidad de los inversionistas, clasificándose así en empresas nacionales, extranjeras (transnacionales), mixtas y multinacionales.

a) Las empresas nacionales se distinguen por recibir aportaciones de capital provenientes de inversionistas nacionales.

b) Se consideran empresas extranjeras o transnacionales aquellas cuyo capital proviene de inversionistas de países distintos al de origen.

c) Existen empresas de origen mixto, las cuales están constituidas por inversionistas nacionales y extranjeros.

- Las empresas pueden clasificarse también por su tamaño, en microempresas, pequeñas y medianas empresas, y la gran empresa.

a) Microempresas. Son empresas muy pequeñas, con una baja capitalización, que opera bajo riesgo propio en el mercado.

b) Pequeñas y medianas empresas. Tanto las pequeñas como las medianas empresas comparten las mismas características, excepto por el número de empleados. Sus principales características son:

1) El capital lo aporta un grupo de personas que establecen una sociedad.

- 2) Generalmente los dueños dirigen la marcha de la empresa.
 - 3) El número de trabajadores en la pequeña o mediana empresa va de 11 a 250 personas aproximadamente.
 - 4) Utilizan maquinaria y equipo, pero basan su producción en la mano de obra.
 - 5) Su mercado puede ser local, nacional e incluso internacional.
 - 6) Por lo común se encuentran en proceso de crecimiento, siempre y cuando el entorno económico y la capacidad empresarial lo permitan; la pequeña empresa tiende a ser mediana y la mediana aspira a ser grande.
- c) La gran empresa se caracteriza por:
- 1) El capital puede ser público o privado, y suele cotizar en la bolsa de valores.
 - 2) La empresa está dirigida por personal altamente calificado; usualmente los dueños ocupan la dirección general o cargos en el consejo de administración.
 - 3) El número de trabajadores va de 101 a más de 1000 aproximadamente.

4) La gran empresa tiende a estar altamente mecanizada y sistematizada.

5) Tiene la capacidad de cubrir el mercado local, nacional e internacional.

4.5.- El Tamaño de Una Empresa

Tal como lo vimos anteriormente cuando nos referimos al tamaño de una empresa, no hablamos del elemento material de instalaciones, al tamaño de nuestros edificios o al número de nuestro material y equipo. Cuando hablamos del tamaño de una empresa nos referimos al elemento de los recursos humanos que colaboran en esta.

Tal como he comentado anteriormente, incluso por el número de empleado con los que una empresa cuenta puede esta ser clasificada.

Siendo el elemento de los recursos humanos de alta importancia en el desarrollo de un ente económico, me parece importante ahondar en la clasificación de las empresas según su tamaño. Y para el caso en particular de México, existe una clasificación oficial de las empresas según su tamaño, el cual se presenta en la siguiente tabla (Tabla No. 1):

Clasificación oficial de las empresas según su tamaño		
Tamaño	Sector	Numero de trabajadores
Microempresa	Todas	Hasta 10
Pequeña empresa	Comercio	Desde 11 hasta 30
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50
Mediada empresa	Comercio	Desde 31 hasta 100
	Servicios	Desde 51 hasta 100
	Industria	Desde 51 hasta 250
Gran empresa	Comercio	Desde 101 a más de 1000
	Servicios	Desde 101 a más de 1000
	Industrial	Desde 251 a más de 1000

Tabla No. 1 Clasificación oficial de las empresas según su tamaño

Fuente: Diario Oficial de la Federación del 30 de junio de 2009.

4.6.- Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

4.6.1.- Las MIPYMES en México

Los primeros tres tipos de empresas que se presentan en la tabla No. 1 son de alta importancia en el desarrollo económico de una nación, ya sea de un país industrializado, o en uno de menor desarrollo como lo sería México.

En México ha sido difícil ubicarlas correctamente a través del tiempo, puesto que las variables e indicadores que se han tomado en cuenta para clasificarlas han cambiado constantemente. Además, de manera tradicional, se han utilizado parámetros económicos y contables para clasificarlas, tales como: el número de trabajadores, el total de ventas anuales, los ingresos y los activos fijos de las empresas.

A lo largo de las décadas pasadas existió un término denominado PYME, el cual ahora se ha actualizado por el de MIPYME que agrupa a las micro, pequeñas y medianas empresas.

Debido a la elevada cantidad de establecimientos que representan, el elevado porcentaje de empleos que generan, su contribución en el Producto Interno Bruto (PIB), y a los múltiples beneficios que esos tres aspectos conllevan: disminución del desempleo, aminorar problemas sociales, consumo y reactivación económica, generar impuestos, entre otros, existe un particular interés por impulsar el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en los últimos años, no sólo en México, sino en casi todos los países desarrollados o en proceso de desarrollo.

Las MIPYMES son vistas como eslabones fundamentales para que las economías de las naciones crezcan y se vuelvan competitivas, tanto interna como externamente.

Por lo tanto, en la medida que las MIPYMES crecen, en esa misma medida influyen en el desarrollo de su país. A pesar de ello, en ningún país estas empresas tienen favorables condiciones y, sobre todo ahora, con la competencia que se ha generado en este mundo globalizado.

En el caso de las MIPYMES en México, los esfuerzos por alentarlas se han visto reflejados con la creación de diversos programas de apoyo y fomento económico, son muchas las organizaciones públicas y privadas que hoy en día ofrecen facilidades para invertir en el desarrollo de una MIPYME, pero a la fecha esos programas no han dado los resultados esperados, antes bien, las problemáticas que enfrentan para poder sobrevivir frente a las grandes empresas, los desequilibrios económicos y las dificultades para volverse más productivas y eficientes, son cada vez más notorias.

En la vida diaria es frecuente ver la aparición de micro, pequeñas y medianas empresas. Desde una tienda de abarrotes hasta un hotel, las MIPYMES nacen de la necesidad de las personas de poder obtener un recurso económico que mejore su calidad de vida.

Muchas empresas de este tipo son conformadas por una familia, un pequeño grupo de amigos o de una persona, que deciden sacrificar su capital para invertir en ellas. En algunas ocasiones estas personas se hacen acreedores a algún tipo de financiamiento para poder llevar a cabo la apertura de sus empresas y poder comenzar a operarla.

Y aunque como se ha mencionado con anterioridad, son varias las empresas públicas o privadas que ponen a la mano de los empresarios la posibilidad de invertir cierto capital para apertura una empresa, la falta de conocimiento de la mayoría de las personas en la administración de una unidad económica ha ocasionado que se tomen decisiones erradas a la hora de operar estas micro, pequeñas o medianas empresas, lo cual ocasiona que después de un tiempo lejos de ser una fuente de ingresos y empleos, se conviertan en pasivos y dolores de cabeza para los empresarios.

Una adecuada administración es fundamental en todo ente económico, sin embargo aún son muchas las personas profesionistas o no profesionistas que consideran “innecesaria” la aplicación de la administración en una empresa de tamaño micro, pequeño o mediano, lo cual conlleva indudablemente al fracaso de este tipo de negocios.

Como resultado de lo mencionado en los párrafos anteriores, así como es frecuente ver la continua aparición de estas empresas, es frecuente también observar la desaparición de estas al poco tiempo de haber sido abiertas.

4.6.2.- Las MIPYMES y el Empresario

Se ha estudiado ya, lo que es una empresa, los elementos que la componen, su clasificación de acuerdo a su tamaño y la importancia que las micro, pequeñas y medianas empresas tienen en nuestro país, sin embargo se ha hablado también de que diariamente estas unidades económicas enfrentan muchos obstáculos para poder llegar a su pleno desarrollo.

Las MIPYMES, son empresas con poco personal el cual a simple vista podríamos creer que es fácil y sencillo de manejar y encaminar, sin embargo el recurso humano siendo lo más valioso que una empresa podría tener, si no es administrado de la forma correcta puede convertirse en un obstáculo más que la empresa tendrá que librar para poder obtener el cumplimiento de sus objetivos.

Sabemos que es indispensable que una empresa, o mejor dicho los elementos tanto materiales como humanos de la misma, sean coordinados por una persona a la cual comúnmente se le llama Empresario.

Recordemos que una empresa no siempre nace de la idea de un experto en la administración de empresas o por lo menos, de una persona que esté relacionada con el campo administrativo, contable o económico. La mayoría de las veces las empresas no están a cargo de empresarios con títulos universitarios especializados en administración, sin embargo, es común ver a personas con diversas y variadas profesiones y oficios, controlando y

encaminando a una empresa, es decir, ejerciendo el papel de empresario, el cual mayormente se obtiene por ser el dueño de la empresa, sin saber que muchas veces esto ocasiona la baja efectividad y eficiencia en un ente económico.

La función de un empresario se integra de distintos elementos entre los cuales se encuentran:

a) El asumir el riesgo: normalmente un empresario liga su “suerte” con la de la empresa, es decir, si la empresa gana este ganara, pero si la empresa pierde este perderá.

b) Creatividad o innovación: como lo mencionamos anteriormente del empresario nace la idea que da vida a la empresa, y a lo largo del tiempo es el también quien tiene la idea de crecer, cambiar o añadir objetivos, etc.

c) Poder de decisión: dentro de la función del empresario esta la continua toma de decisiones, de las cuales dependerá el destino y la vida de la empresa.

d) Delegación y designación de funciones: cuando una empresa empieza a crecer es difícil y peligroso que el empresario se siga haciendo cargo de toda la administración de una empresa, por lo cual será indudable que cuando esta crezca, se deberá comenzar a delegar autoridad para tomar decisiones, o la responsabilidad de realizar tareas que antes eran asumidas solo por el empresario. Al nombrar a otros ejecutivos, el empresario deberá de designar las funciones que cada uno de estos cubrirá.

e) Fijación de políticas y objetivos: el empresario debe establecer objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo, los cuales deben de servir como ejemplo de los objetivos que otros ejecutivos de la empresa deberán establecer en cada una de las áreas en las cuales ejercen una jefatura. Estableciendo también cuales serán aquellas normas a través de las cuales se planea cumplir con dichos objetivos.

f) Control: un empresario debe estar pendiente del cumplimiento de las políticas, metas y objetivos de una organización, para saber cuáles son los resultados que han obtenido y que se puede hacer para mejorar o corregir dichos resultados

Como se puede ver la función empresarial es muy amplia y nada fácil de manejar, y la mayoría de las tareas de un empresario tienen que ver con la interacción con el Recurso Humano, y aunque no sea indispensable que el empresario sea un profesionalista en administración, si es indispensable que tengan pleno conocimiento de distintas tareas administrativas que puedan facilitar el éxito de una empresa.

4.7.- La Administración

La administración no es una tarea de empresarios o ejecutivos de grandes y multimillonarias empresas, por el contrario la administración se puede y debe aplicar a micro, pequeña o mediana empresa, esperando que como consecuencia de una buena administración estas MIPYMES puedan aspirar a convertirse algún día en una gran empresa. Por lo tanto, considero indispensable hablar sobre lo que es la administración y como se ha definido según diferentes autores.

La palabra Administración etimológicamente significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, sin embargo algunos de los grandes autores han definido a la administración de una forma que nos ayuda a conocer más sus elementos y objetivos:

-E.F.L. Brech: “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado.”

-J.A. Fernández Arena: “Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.”

-Díez de Castro, García de Junco, Martín Jiménez y Periañez Cristóbal: “Conjunto de funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar), que realizados convenientemente, repercuten en forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización.”

Agustín Reyes Ponce: “Conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un órgano social.

Después de estas definiciones, personalmente podría decir que la Administración, es un proceso por medio del cual se planifica, organiza, dirige y controla, el uso de los recursos y el trabajo, para lograr los objetivos o metas de una organización de forma eficiente y eficaz.

4.7.1.- El Proceso Administrativo

Agustín Reyes Ponce, Pionero en el campo de la enseñanza administrativa y teórico en la especialidad, divide el proceso administrativo en dos partes: la etapa mecánica que comprende la previsión, la planeación y la organización; la etapa dinámica que incluye la integración de recursos, la dirección y el control.

La previsión es el elemento de la administración en el que con base en las condiciones futuras en que una empresa habrá de encontrarse, responde a la pregunta ¿qué puedo hacer?

Tiene tres momentos: la definición del propósito, la investigación, y el desarrollo de alternativas. Una vez cubierto este requisito se procede a obtener información y a desarrollar todas las posibilidades de acción.

La planeación es fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de recursos, necesarios para su realización. Responde a la pregunta ¿Qué voy a hacer?

Sus momentos son: fijación del objetivo; definición de políticas; establecimiento de programas y fijación del presupuesto respectivo.

La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Responde la pregunta ¿Cómo lo voy a hacer?

La organización contempla estructuras, que son las que definen las relaciones de autoridad y comunicación en cuanto a funciones, niveles, jerarquías y puestos. Contempla también sistemas, que son los que definen los procedimientos y métodos que deben seguirse.

La integración es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social. Responde a la pregunta ¿con quién lo voy a hacer? Sus partes son: reclutamiento, selección, introducción, adiestramiento y desarrollo de habilidades, capacidades, o actitudes favorables en el cumplimiento del fin perseguido.

La dirección es el elemento de la administración en que logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

El control consiste en el establecimiento de sistemas que nos permitan medir resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se han obtenido los que se esperaban, corregir, mejorar y formular planes. Responde a la pregunta ¿Qué se hizo? A grandes rasgos es el análisis de los resultados.

Conforme a mi opinión considero indispensables para el manejo de una empresa concentrar el proceso administrativo en cuatro elementos que son: planeación, organización, dirección y control, pues estos conforman las funciones administrativas básicas que deben implementarse en una organización, al mismo tiempo son parte de las tareas elementales de un gerente. En la figura no.1 se muestran los elementos principales del proceso administrativo.

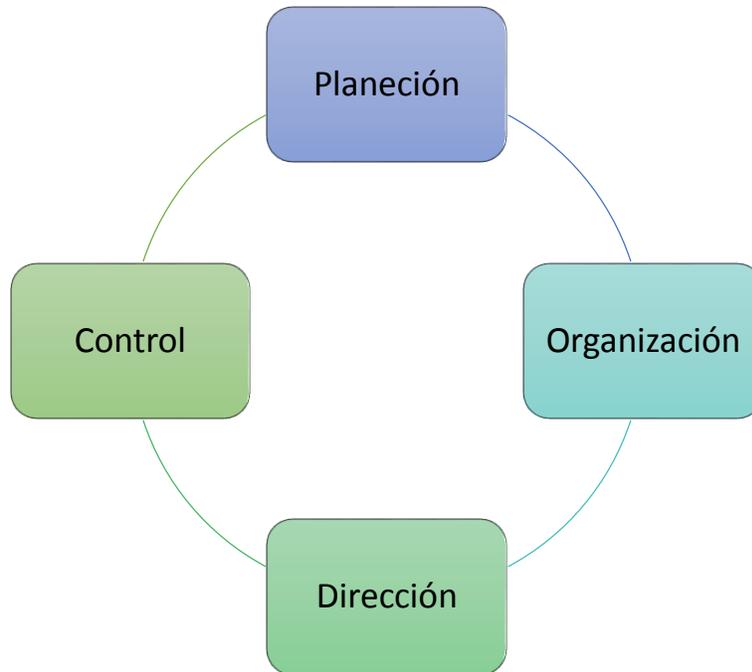


Figura no. 1. Elementos del proceso administrativo

4.8.- La Administración de Recursos Humanos

Como hemos visto anteriormente los recursos humanos son un elemento primordial y de gran importancia dentro de la empresa. Es decir, en una empresa es un activo muy valioso, que se refleja directamente en el resultado de la compañía, al mismo tiempo el personal representa un gran porcentaje del gasto anual que la empresa tendrá.

Ahora bien cuando uno los términos Administración y Recursos Humanos, entiendo que los dos están íntimamente ligados pues si bien la administración se compone de un proceso que planifica, organiza, dirige y controla las acciones realizadas en una empresa, al mismo tiempo está planificando, organizando, dirigiendo y controlando a los empleados que laboran en ella, buscando que mejoren las contribuciones que ellos harán a

la empresa y que adquieran cierta responsabilidad ética, estratégica y social.

Recientemente existe un área de estudio encargada de esto, y de suma importancia para una micro, pequeña mediana o gran empresa; La Administración de Recursos Humanos, que se define como: función compuesta por técnicas y practicas dirigidas a los empleados de la empresa, la cual busca por medio del departamento de recursos humanos, gerentes y profesionales de este ramo ayudar a que la empresa cumpla sus metas y mejore su productividad, aprovechando y mejorando las capacidades y habilidades del personal, logrando una mayor calidad en la vida laboral de cada uno de los empleados, conquistándolos y manteniéndolos dentro de la organización, ofreciendo y dando lo mejor de ellos a esta.

De esta forma, logrando un equilibrio y armonía entre empleados y directivos, se podrán lograr objetivos y beneficios mutuos.

4.8.1.- Objetivos de la Empresa y de los Recursos Humanos

Los recursos humanos se guían en base a sus objetivos, los cuales no son solo de los altos directivos de la empresa, sino también de la producción de esta, de los desafíos que surjan en ella y de todos y cada uno de los miembros que laboran en la organización sin importar departamentos, status o actividades, los cuales se podrían clasificar en:

- Objetivos corporativos:

El objetivo principal del departamento de recursos humanos es el éxito de la empresa, apoyar a la gerencia en donde gerentes y supervisores son

responsables del adecuado desempeño de los miembros de su equipo de trabajo.

- **Objetivos funcionales:**

Adecuar el departamento de recursos humanos con las necesidades de la empresa.

- **Objetivos Sociales:**

El departamento de recursos humanos debe actuar de una forma responsable y ética ante la sociedad y sus desafíos, pues de no ser así puede afectar y restringir las actividades de la organización.

- **Objetivos Personales:**

Todos los integrantes de una organización tienen metas propias, metas personales que a su vez ayudan a lograr las metas de la empresa, es por esto que el departamento de recursos humanos no puede ser indiferente a estas aspiraciones personales.

Pero el logro de los objetivos de toda empresa dependerá de todos sus colaboradores, los cuales deberán de estar correctamente integrados a su equipo de trabajo. Los integrantes deben de estar debidamente orientados, deben de ser considerados y tratados de la forma adecuada, tomando en cuenta que estos colaboradores a su vez se convierten en la administración

de una empresa, pues en sus manos están los recursos materiales, tecnológicos y financieros.

El departamento de recursos humanos debe de tener claro los objetivos de la empresa y de sus trabajadores, dentro de los cuales podría destacar los siguientes:

a) Objetivos de la Organización:

- Lograr altos niveles de productividad,
- Maximizar y aprovechar los recursos productivos, humanos, materiales y monetarios,
- Lograr la armonía laboral,
- Obtener resultados económicos favorables,
- Posición en el Mercado.

b) Objetivos de colaborador:

- Estar bien remunerados,
- Obtener beneficios no solo económicos si no también sociales,
- Estar en espacios de trabajo dignos y adecuados,
- Obtención y uso de sus derechos,
- Desarrollar sus aptitudes y capacidades,
- Satisfacción de sus necesidades.

4.8.2.- Proceso Administrativo de Recursos Humanos

Tal como la administración cuenta con un proceso administrativo, es importante que la administración de recursos humanos tenga un proceso claro, definido y permanente, es por esto que existe un proceso administrativo de recursos humanos el cual mantiene a la empresa con el abastecimiento necesario de personal, asegurándose de que cada uno de nuestros empleados estén en el área correcta según sus capacidades. Este proceso se compone por las siguientes funciones:

1.-Planeación Estratégica de Recursos Humanos:

El proceso administrativo inicia con la identificación de necesidades, ya sean:

- a) Cualitativas. Es decir aptitudes y grado de preparación del personal.
- b) Cuantitativas. El número de personal, basándose en los objetivos que se propone la organización a corto y/o largo plazo.

2.-Análisis y Descripción de Puestos:

El análisis de puestos es el proceso por medio del cual se obtiene información acerca de los puestos y los requisitos para llenarlos, una vez ordenados y clasificados los datos obtenidos se plasman en un documento llamado descripción del puesto.

3.-Reclutamiento:

Es el proceso de buscar, identificar, interesar y atraer a candidatos capacitados para llenar una vacante y cubrir así necesidades de personal, el proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda.

La vacante se puede llenar ya sea por un reclutamiento interno como puede ser: una reubicación de empleados; por medio de un ascenso, de una transferencia o por promoción, o bien por un reclutamiento externo: que es un candidato externo atraído a la empresa por las técnicas de reclutamiento.

4.-Selección de Personal:

Por medio de este proceso se elige de los candidatos atraídos, a aquel que cuente con las características laborales necesarias para garantizar un apto desempeño en el puesto.

Este proceso debe constar de los siguientes puntos:

- Solicitud de empleo
- Entrevista previa
- Batería de exámenes
- Verificación de información
- Examen médico
- Entrevista final

5.-Contratación e Inducción de Personal:

Contratación:

Al momento en el que el proceso administrativo de recursos humanos llega a la contratación se inicia una relación de trabajo, que definida por el artículo 20 de la Ley Federal del Trabajo es la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario.

Para la debida formalización de una relación laboral se origina un contrato individual, definido como aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario. Existen tres tipos de contrato:

- a) Contrato de Trabajo por Tiempo Determinado: Este tipo de contrato se utilizara cuando su naturaleza lo exija o por substitución temporal de un trabajador, y se fundamentado en el artículo 37 de la LFT.
- b) Contrato de Trabajo por Obra Determinada: Fundamenta en el artículo 38 de la LFT, este tipo de contrato de trabajo se utiliza en las obras de construcción, explotación de minas, etc.
- c) Contrato de Trabajo por Tiempo Indeterminado: Tal como menciona la LFT en su artículo 35, a falta de alguna especificación que determine la duración del trabajo este se tomara como un contrato por tiempo indeterminado.

Inducción:

La inducción del personal es la incorporación y adaptación de empleados en la organización y en su puesto de trabajo en el menor tiempo posible.

Es en este punto en el que se debe de empapar al personal de información importante como: las normas, políticas, valores, costumbres, procedimientos y beneficios de la empresa.

6.-Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo de Recursos Humanos:

- Capacitación:

Es el proceso de aprendizaje, que proporciona a una persona los conocimientos, habilidades y actitudes para alcanzar adecuadamente las exigencias que su puesto requiere.

- Adiestramiento:

Por medio de este proceso de enseñanza se busca desarrollar habilidades psicomotoras y mecánicas para aquellos niveles operativos que existan en la empresa

- Desarrollo:

Se busca un aprendizaje diario y a largo plazo que a su vez se enfoque en la visión, misión y valores de una organización.

7.-Administración de la Remuneración:

Es de suma importancia estar pendiente del presupuesto que la empresa asigna para los sueldos, beneficios y compensaciones que recibe el empleado de parte del empleador por su trabajo, de esta forma se cumplen no solo las expectativas económicas de los trabajadores, sino también los objetivos que la organización tiene, pues al mismo tiempo se está controlando e incentivando el comportamiento de cada uno de ellos.

De igual forma podemos conocer el presupuesto existente para la contratación de más personal o bien si es necesario reducirlo en algunas áreas.

8.-Evaluación del Desempeño:

Como su nombre lo dice, la palabra evaluación es determinar el valor o importancia de una cosa o de las aptitudes o conducta de una persona o de un objeto. Aplicado a la evaluación del desempeño de los recursos humano de una empresa lo puedo definir como el procedimiento por medio del cual se puede supervisar a un empleado con el fin de mejorar su actuación en el trabajo, dándole seguimiento a su labor con el fin de lograr operaciones más efectivas, eficaces y económicas, evaluando su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo.

9.-Higiene y Seguridad en el Trabajo:

A fin de evitar los accidentes laborales y de prevenir las contingencias que se puedan presentar en el área de trabajo, es necesario mantener las condiciones que garanticen la salud física y mental del empleado, desarrollando y aplicando manuales y reglamentos de seguridad e higiene.

Seguramente hoy en día muchas personas se preguntan si deben de invertir en implementar y llevar a cabo adecuadamente un proceso administrativo o bien un proceso administrativo de recursos humanos, y la verdad es que cualquier empresa no importando el número de empleados con el que cuente debe indudablemente implementar un proceso administrativo de recursos humanos, puesto que ya es de todos conocido que de los recursos humanos depende el éxito o fracaso de nuestra organización.

4.9.- Análisis y Descripción de Puestos

Para que un departamento de recursos humanos pueda realizar sus funciones es necesario que cuente con información acerca de los puestos con los que cuenta la organización, en los cuales se realizan y se llevan a cabo todas aquellas operaciones de las cuales depende el éxito y la productividad de la empresa. Cuando los puestos están descritos de forma precisa se mejora la efectividad y el logro de objetivos, pero cuando esto no sucede indudablemente se ve mermada la productividad de la empresa.

4.9.1.- Análisis de Puestos

Sería imposible que el encargado del departamento de cualquier empresa sin importar su tamaño supiera de memoria cuales son las funciones que competen a cada uno de los puestos con los que cuenta la organización, y al mismo tiempo cuales son los requisitos y características que un aspirante debe de cumplir para cubrir una vacante dentro de la unidad económica. Para poder conocer cuáles son las funciones y requisitos de los que se habla es necesario que se desarrolle un proceso llamado análisis de puestos, en el cual los datos sobre diferentes trabajos se evalúan y organiza sistemáticamente por un especialista en recursos humanos.

La información o datos recabados a través de un análisis de puestos es fundamental para muchas de las funciones que se realizan dentro de un departamento de recursos humanos. Actividades como la de compensar de manera equitativa a los empleados, ubicar al personal en puestos adecuados, determinar niveles realistas de desempeño, crear planes de capacitación y desarrollo, identificar candidatos adecuados para las vacantes, planear las necesidades de capacitación de recursos humanos, propiciar condiciones que mejoren el entorno laboral, evaluar la manera en que los cambios del entorno afectan el desempeño del personal, eliminar

requisitos y demandas innecesarias, conocer y evaluar las necesidades reales de los recursos humanos de la empresa, serán las que se facilitaran y apoyaran con la información que se obtenga de un adecuado análisis y descripción de puestos.

4.9.1.1.- Pasos del Análisis de Puestos

A continuación se especificara paso por paso cual es el camino que se debe de seguir para lograr un exitoso análisis de puestos:

- Paso No. 1

Como primer punto cuando se decide realizar un análisis de puestos es importante informar a cada uno de los empleados de lo que se va a hacer y de los motivos que originaron este análisis, puesto que como se comentó anteriormente un análisis de este tipo necesita de la participación de toda la organización, y si este proceso llegara a inhibir las palabras y opiniones de los empleados se podrían llegar a omitir funciones o condiciones de trabajo importantes, pues quien mejor que ellos para poder describir las tareas que realizan en ese momento.

Dentro de este mismo paso el encargado de realizar el análisis se debe familiarizar totalmente con la organización, es decir debe conocer exactamente los objetivos, estrategias, políticas, estructuras, insumos, procedimientos y fines de la empresa.

- Paso No. 2

Como segundo paso el analista debe identificar los puestos existentes en la organización, los cuales se puede hacer a través de un inventario de

personal, lista de nómina, organigramas o de una plática con los empleados y funcionarios. En muchas ocasiones algunas empresa ya han tenido un análisis de puestos previo al que se está realizando, cuando sea este el caso el análisis anterior puede ser otra fuente de información para identificar los puestos que en ese momento existían en la empresa.

- Paso No. 3

En este paso se procederá a obtener los datos necesarios, los cuales conformaran nuestro análisis de puestos, son distintas las formas que hay para poder obtener información, las cuales varían en precisión, costos, tiempo necesario para llevarlo a cabo y demás ventajas o desventajas. Algunas de las más utilizadas son:

a) Entrevista. Esta herramienta consiste básicamente en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas en forma adecuada para obtener información. Este medio es posiblemente el más usado y el que puede brindar información más completa y precisa, puesto que el entrevistador, al tener contacto con el entrevistado, además de obtener respuestas, puede predecir actitudes y recibir comentarios.

La entrevista puede agrupar directivos y empleados de una misma área o que intervienen en las mismas tareas.

Para que una entrevista se desarrolle positivamente, es conveniente observar estos aspectos:

- Tener claro el objetivo, para lo cual se recomienda preparar previamente una guía de entrevista que contenga los principales puntos que

se desea captar, para que al término de la misma, pueda verificarse si se ha obtenido la información prevista.

- Dar a conocer previamente la cita con la idea de que el entrevistado esté debidamente preparado para proporcionar la información con el tiempo y tranquilidad necesarios para disminuir el margen de error y evitar interrupciones.

- Clasificar la información que se obtenga sobre la situación real o relativa a sugerencia para mejorarla, procurando no confundir ambos aspectos.

Aunque la entrevista suele ser un método de obtención de datos muy preciso, suele ser también muy costoso y demanda mucho tiempo para llevarlo a cabo.

b) Observación directa. Este recurso puede ser empleado por los técnicos o analistas en el área física donde se desarrolla el trabajo de la organización. A partir del análisis de la información recabada es aconsejable sostener pláticas con algunas personas que prestan sus servicios en estas áreas para completarla o afinarla. Aunque en ciertas ocasiones este es el método idóneo es posible que los resultados tengan poca precisión por que el observado puede dejar de notar actividades que no se efectúan de forma regular o periódica, pero que son igualmente importante.

c) Bitácora de empleados. En este método cada empleado de la empresa lleva una bitácora, es decir un diario de las actividades que realiza día a día. Aun cuando el empleado realice el llenado de la bitácora, podría

no ser un método muy preciso puesto que podría omitir alguna tarea, además de que se considera lento y tardado.

d) Cuestionarios. Este instrumento se utiliza para obtener la información deseada en forma homogénea. Están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciales y separadas por capítulos o temáticas específicas. Por ello, permite ahorrar recursos y tiempo; sin embargo, la calidad de la información que se obtenga depende de su estructura y forma de presentación.

En términos generales, todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, procurando que las preguntas sean claras y concisas, con un orden lógico, redacción comprensible y facilidad de respuesta evitando recargarlo con demasiadas preguntas. Asimismo, se debe incluir un instructivo de llenado para indicar como contestarlo.

Para este caso, utilizare el método de cuestionarios para poder obtener los datos necesarios que permitan estructurar mi análisis de puestos adecuadamente.

- Paso No. 4

Por lo tanto el siguiente paso será desarrollar los cuestionarios necesarios para recabar los datos adecuados, homogéneos y consistentes. En un cuestionario de este tipo es necesario identificar responsabilidades, deberes y habilidades de cada uno de los puestos que se investigan.

Las preguntas que debe contener deben estar identificadas con los siguientes temas:

- Nivel de identificación. En este punto se identifica claramente el puesto, en qué departamento se encuentra y a que división de la organización pertenece.
- Deberes y responsabilidades. Este cuestionario deberá contener preguntas acerca de los propósitos u objetivos del puesto, las acciones que se llevan a cabo para cumplir sus obligaciones y una descripción adecuada de estas acciones, y las condiciones en que se efectúan y las responsabilidades que se tienen.
- Características individuales y condiciones de trabajo. No solo se deberá tomar en cuenta la información del puesto en sí, sino también las características que una persona debe tener para poder llevar a cabo un trabajo, es decir el perfil que debe de cubrir para llenar una vacante, como pueden ser aptitudes, habilidades, experiencia y formación académica.

4.9.2.- Descripción de Puestos

Una vez que se obtienen datos e información importante de los puestos con los que cuenta la empresa, es importante saber cómo procesar esa información para poder obtener la descripción del puesto de forma adecuada y precisa.

La Descripción de puestos es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás puestos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del puesto, los métodos que utilizan para la ejecución de la funciones o tareas, los objetivos del puesto y la frecuencia en que se hacen las funciones o tareas.

Básicamente una descripción de puestos es hacer un inventario de los aspectos significativos del puesto y de los deberes y responsabilidades que comprende. Y responde a las preguntas ¿Qué hace? ¿Cómo lo hace? ¿Por qué lo hace? ¿Cada cuánto lo hace?

Es importante observar que la descripción se basa en la naturaleza del trabajo, y no en el individuo que lo desempeña en la actualidad.

4.9.2.1.- Elementos de la Descripción de Puestos

No existe un formato estándar para redactar las descripciones de puestos, pues las mismas tienden a variar de una organización a otra, en este caso utilizaremos estos 9 elementos para hacer la descripción de puestos del Hotel Sara Suite Ixtapa.

1.- Identificación del puesto

Datos específicos del puesto, tales como, el nombre del puesto, la fecha que se refiere al momento en que se escribió esa descripción y la persona que la hizo y nivel de salarios.

2.- Objetivos del puesto

Definido de manera clara y concreta la razón de ser del puesto.

3.- Responsabilidades y Deberes

Esta sección contiene una explicación detallada de las tareas o atribuciones principales del puesto.

4.- Habilidades y Actitudes

En este punto se deben enumerar en orden de importancia las habilidades y actitudes que se requieren del candidato para el desarrollo de sus funciones en ese puesto en particular.

5. Experiencia Laboral

Se indica los puestos o áreas donde es recomendable que el candidato hubiese trabajado antes. Se puede incluir también el nivel jerárquico que sería recomendable que el candidato hubiese tenido.

6.- Relaciones

Muestra las interacciones del empleado con otras personas dentro de la organización.

7.- Autoridad.

Se utiliza esta sección para definir los límites de la autoridad del trabajador, incluyendo sus limitaciones en la toma de decisiones, la supervisión directa de otros trabajadores y las limitaciones presupuestarias.

8.- Recursos necesarios.

Especificaciones especiales, tales como: celular, laptop, tarjetas de acceso, automóvil, etc.

9.- Aprobación de la descripción.

Con el fin de garantizar que lo descrito en el documento sea veraz, confiable y con capacidad de poder ser llevado a cabo en la realidad.

Para la elaboración de las descripciones de puestos es recomendable que el diseñador sea claro y preciso al momento de detectar las funciones y especificaciones de cada puesto. Además deben mantener una secuencia entre cada uno de los pasos a seguir en la realización de las tareas. Evitando así, crear confusiones en el área de trabajo y que en cualquier momento produciría entre los trabajadores.

5.- Marco Metodológico

5.1.- Situación Actual de Hotel Sara Suite Ixtapa

5.1.1.- Antecedentes de la Organización

El Hotel Sara Suite Ixtapa fue inaugurado el día 22 de diciembre del año 2000, su fundador es el Lic. Roberto Campos, fue él quien emprendió este proyecto desde cero cuando solo era un terreno baldío. Actualmente el hotel cuenta con 32 habitaciones estándar, 3 individuales, 2 junior suites, 1 master suite, alberca, chapoteadero, restaurante internacional, bar y un centro de negocios.

5.1.2.- Naturaleza de la Empresa

El Hotel Sara Suite es una pequeña empresa de inversión privada nacional, prestadora de servicios del sector turismo

5.1.3.- Misión

Garantizar la mejor experiencia vacacional a nuestros clientes, superando sus expectativas, convirtiéndonos en la principal opción del destino.

5.1.4.- Visión

Ser una cadena hotelera, con presencia en las mejores playas de México.

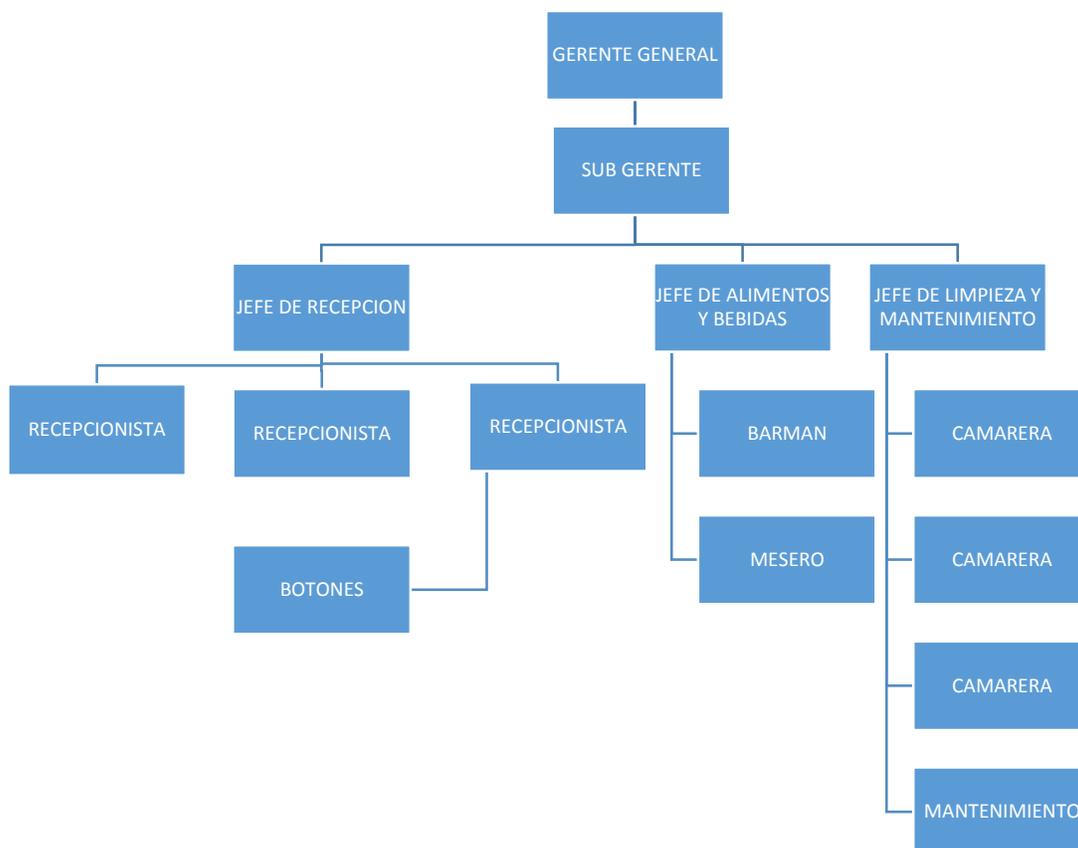
5.1.5.- Valores

Sara Suite Ixtapa se ha caracterizado por ofrecer buena calidad al mejor precio, por agradar al cliente y por ser una empresa familiar, donde la sencillez, la superación, la ética y la honradez nos acompañan siempre.

5.1.6.- Objetivos

El objetivo principal de Sara Suite Ixtapa es, prestar un servicio de hospedaje en Ixtapa, Zihuatanejo, donde los huéspedes vivan una experiencia de calidez y confort que los haga sentir como en su casa, ofreciendo siempre el mejor precio de la zona.

5.1.7.- Estructura Organizacional



5.2.- Diseño de la Investigación

5.2.1.- Tipo de Investigación

En la ejecución del trabajo se realizó una investigación de campo, debido a que la información se obtuvo directamente de la realidad de la empresa.

Comprendiendo como investigación de campo aquella donde el investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrá los datos más relevantes a ser analizados, permitiéndole al investigador, hacer revisiones y modificaciones en el caso de que surjan respecto a su calidad.

5.2.2.- Hipótesis

La falta de un análisis y descripción de puestos en el Hotel Sara Suite Ixtapa genera una deficiente atención a sus huéspedes, duplicidad de funciones, evasión de responsabilidades e incluso remuneraciones inadecuadas.

5.2.3.- Población

La población o unidades de análisis estuvieron conformada por quince trabajadores, que laboran en el Hotel Sara Suite, los cuales están distribuidos de la siguiente manera: un gerente general, un sub gerente, un jefe de recepción y ventas, un jefe de alimentos y bebidas, un jefe de piso, tres recepcionistas, un botones, un barman, un mesero, tres camaristas y una persona de mantenimiento.

5.2.4.- Fuentes para la Obtención de la Información

La información de esta investigación se obtuvo de fuentes primarias, entendiendo a estas como aquellas que proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Las fuentes primarias son escritas

durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento.

Las fuentes primarias ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular. En este caso fueron cuestionarios aplicados a empleados del Hotel Sara Suite.

El Cuestionario: es una técnica que permite, mediante el uso del sistema de la escritura obtener la información significativa para el investigador, el cual, fue elaborada con preguntas abiertas para ser aplicada al personal del hotel.

6.- Desarrollo de la Investigación

6.1.- Investigación Preliminar

En las primeras páginas de esta tesis, se hace mención a la actual situación del Hotel Sara Suites Ixtapa. En la entrevista al empresario y gerente del hotel, quien tiene en sus manos una pequeña empresa de servicios, de apenas 15 empleados, pude constatar que actualmente no cuenta con la existencia de procesos administrativos claros y definidos, pero que si cuenta con las aspiraciones de llegar a convertirse en por lo menos una mediana empresa en los próximos años. Al mismo tiempo en una entrevista a 50 usuarios de este hotel, se pudo observar, que consideran como punto importante para volver a hospedarse y requerir los servicios del Hotel Sara Suites Ixtapa el servicio que les prestan los empleados que en este colaboran. En el apartado de anexos del presente documentos, podrá encontrar el formato de entrevista a los huéspedes del Hotel Sara Suites Ixtapa.

Con lo comentado anteriormente un servidor ha sido capaz de plantear el siguiente cuestionamiento: cómo podrían los empleados del Hotel Sara Suites Ixtapa mejorar sus tareas diarias, y cómo podrían el gerente y su departamento de recursos humanos poder contar con empleados y colaboradores eficientes que realicen las tareas que les correspondan de una forma eficaz y eficiente.

Un excelente y preciso análisis, y descripción de puestos puede ser la respuesta a todo lo antes mencionado, ya que, es indispensable que exista un proceso que ayude a conocer tanto al gerente, como a los trabajadores que forman parte de esta empresa, cuales son las funciones y características necesarias que se deben de llevar a cabo en cada uno de los puestos de este hotel para que pueda cumplir con las expectativas de servicio de los turistas de esta región.

Para ser más específico con lo comentado en los párrafos anteriores, a continuación enlistamos algunos casos de interés surgidos durante la investigación:

1. En una de las quejas y sugerencias de los clientes, se reporta que nadie se encarga de recoger los vasos y platos que algunos huéspedes dejan a la orilla de la alberca, los cuales en algunas ocasiones caen accidentalmente.

La inmediata respuesta del personal de limpieza fue “a mí nadie me dijo que estaría encargado también de mantener limpia la alberca, pensé que mis tareas era específicamente del área de habitaciones”.

De esta forma nos podemos dar cuenta que no solo no se había considerado la tarea de mantener los alrededores de las albercas limpios, y también podríamos deducir que no existe el personal encargado de llevar a cabo esta tarea, la cual posiblemente no esté dentro de las funciones de la persona que asea las habitaciones porque esta es un área diferente.

2. En una reunión con los empleados del hotel, el gerente es comunicado que el barman que se contrató en meses pasados no ha cubierto las expectativas en cuanto a la preparación de las bebidas del bar del hotel, en ese momento el gerente solicita al sub gerente el curriculum del empleado, en el cual no se encuentra ninguna referencia que nos confirme que este empleado tiene experiencia en preparación de bebidas.

En este caso el gerente y el subgerente se han dado cuenta de que no han establecido cuáles son las características y perfiles que cada uno de los

empleados que colaboran en el hotel deben de tener para poder cubrir una vacante.

3. Un día el chef del hotel informa al subgerente que desde que contrataron un ayudante de mesero, la productividad y rapidez de esta área no ha aumentado por el contrario ha disminuido, ya que los dos empleados que ahora ocupan los puestos platican durante toda su jornada de trabajo, lo cual ocasiona que se distraigan, ordenen platillos equivocados y hacen lenta la atención a clientes, lo cual ha ocasionado la molestias y quejas.

El gerente al enterarse de esta situación llega a la deducción de que no se necesita tener otro puesto en ese lugar, que existe una sobrepoblación de empleados en ese puesto y que podría existir un puesto con otro tipo de funciones que podrían ayudar de una mejor forma el desempeño de esta área.

Como se ha podido ver todos los problemas anteriores podrían prevenirse o solucionarse a través de un análisis y descripción de puestos, todos los inconvenientes antes mencionados están relacionados con el personal que colabora en el hotel, los cuales en su mayoría no son los que crean los problemas u omiten funciones, lo que pasa es que no se han considerado funciones, tareas, características y perfiles que se deben de cumplir para poder llenar las expectativas del servicio que estos ofrecen a los clientes.

Al mismo tiempo nos podemos dar cuenta que a pesar de que el Hotel Sara Suites se considera una pequeña empresa, con pocos empleados, no se exime por esto de tener los mismo problemas que aquejan a una gran empresa, y en este caso el no contar con una descripción de los puestos de

este hotel es tan peligroso y preocupante como que una gran empresa no lo tuviera.

Son muchas las empresas que hoy en día han encontrado en el análisis y descripción de puestos la solución a problemas que aquejaban a la organización desde hace muchos años, sin embargo el decidir implementar un análisis y descripción de puestos no es una tarea fácil, ya que requiere del apoyo de toda la organización.

6.2.- Análisis y Descripción de Puestos del Hotel Sara Suites Ixtapa

Como seguimiento del paso No. 4 para realizar el análisis de puestos presentado en el tema 4.9.1.1 presentado en los párrafos anteriores, a continuación se describen los formatos y un instructivo específico de cómo se llenaron los cuestionarios necesarios para lograr un análisis de puestos del Hotel Sara Suites Ixtapa. También podrá encontrar en el apartado de anexos todos y cada uno de los cuestionarios aplicados a los integrantes del Hotel Sara Suite.

6.2.1.- Formato de Cuestionario para Análisis de Puesto

A continuación se presenta el formato utilizado para realizar el análisis de puestos del Hotel Sara Suite Ixtapa:

Cuestionario para el análisis y descripción de puestos del hotel Sara

suite Ixtapa

Instructivo para contestar el cuestionario:

¿Quién contesta?

El cuestionario se deberá contestar por cada trabajador del puesto que se analizara, quien debe contestarlo en forma clara y concisa

¿Cómo se completa?

Se sugiere primero llenar un borrador para después de revisarlo pasarlo completo a este cuestionario con letra de molde

Objetivo: recopilar información para elaborar el análisis y descripción de cada puesto.

Propósito: este cuestionario es solamente para elaborar el análisis y la descripción del puesto y no para evaluar a la persona que lo ocupa. Está destinado para recopilar información para elaborar la descripción de cada puesto, conteniendo los rasgos de cada trabajo, tipos de tareas a desempeñar entre otros datos importantes.

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

¿A quién supervisa usted en sus labores?

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

¿Cuánto es su ingreso mensual?

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

¿Qué idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Agradecemos su valioso tiempo y colaboración.

6.2.2.- Presentación y Análisis de Resultado

A continuación y como resultado del análisis de puestos al que se hace mención anteriormente, se presentan las descripciones de cada uno de los puestos que posee el Hotel Sara Suite Ixtapa, seguido de un breve análisis realizado a cada una de las descripciones. Debido a que dos de los puestos poseen más de un ocupante, se procedió a comparar la información suministrada por el cuestionario para así desarrollar solo un análisis general de los mismos:

6.2.2.1.- Descripciones de Puestos



HOTEL SARA SUITE IXTAPA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



Puesto: Gerente General.	Departamento: Gerencia.
Reporta a: Socios.	Supervisa a: Subgerente y Jefes de Departamento.
Relaciones con: Subgerente y Jefes de Departamento.	Salario: \$12,000.00 mensual.
Horario: 10am a 2pm y de 4am a 8pm (8 horas).	
Descripción general: Supervisar y dirigir todas las actividades del hotel.	
Descripción específica: Supervisar las actividades del subgerente y de los jefes de departamento, administrar las funciones del personal, atender y solucionar quejas de clientes, realizar pagos diversos del hotel, realizar compras de insumos del hotel, revisar la contabilidad del hotel, tomar decisiones sobre cambios en el hotel, corregir algunas fallas de los jefes de departamento.	
ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO	
Conocimientos requeridos: Conocimientos financieros, conocimientos de contabilidad y administración y conocimientos de turismo.	
Habilidades requeridas: Habilidad para ejercer tareas supervisoras, y facilidad de palabra.	
Características de personalidad: Cortes, amable y serio.	
Escolaridad: Licenciatura en Turismo y/o Administración.	
Manejo de equipo: Computadora.	
Idioma: Español e inglés.	
Experiencia: Como mínimo 4 años en jefaturas del ramo turístico.	
Responsabilidad:	
a) En cuanto a valores monetarios: Todos	
b) En cuanto a materiales: Todos	
c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Todos	
d) En cuanto a equipo: Todos	
e) En cuanto a supervisión: Todas	
f) En cuanto a trámites: Todos	
Equipo de seguridad que maneja: Ninguno.	
Riesgos de trabajo: Ninguno.	
Esfuerzo físico: Ninguno.	
Fecha de revisión: __/__/__	Fecha de autorización: __/__/__
Revisó:	Autorizó:
_____	_____



HOTEL SARA SUITE IXTAPA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



Puesto: Subgerente.	Departamento: Gerencia.
Reporta a: Gerente.	Supervisa a: Jefes de Departamento.
Relaciones con: Gerente y Jefes de Departamento.	Salario: \$9,000.00 mensual.

Horario: 10am a 2pm y de 4am a 8pm (8 horas).

Descripción general: Supervisar y dirigir las actividades de los jefes de departamento.

Descripción específica: Recorridos de supervisión por las aéreas del hotel, atender quejas y aclaraciones de clientes, toma de decisiones que no pueden esperar a ser consultadas con el gerente, realizar compras de insumos del hotel, análisis de asistencia y puntualidad, calculo y pago de nómina, planeación de actividades por área, corrección de fallas en el servicio.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Conocimientos requeridos: Conocimientos administrativos, y conocimientos materiales financieros y humanos.

Habilidades requeridas: Habilidad para ejercer tareas supervisoras, facilidad de palabra, creatividad, trabajo bajo presión y liderazgo.

Características de personalidad: Cortes, amable simpático, recto y honesto.

Escolaridad: Licenciatura en turismo.

Manejo de equipo: Computadora y conmutador.

Idioma: Español e inglés.

Experiencia: Mínimo 2 años.

Responsabilidad:

- a) En cuanto a valores monetarios: Pagos del hotel
- b) En cuanto a materiales: Todos los materiales del hotel
- c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Todos
- d) En cuanto a equipo: Todos
- e) En cuanto a supervisión: Jefes de departamento
- f) En cuanto a trámites: Todos

Equipo de seguridad que maneja: Ninguno.

Riesgos de trabajo: Ninguno.

Esfuerzo físico: Ninguno.

Fecha de revisión: __/__/__

Fecha de

autorización: __/__/__

Revisó:

Autorizó:



HOTEL SARA SUITE IXTAPA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



Puesto: Jefe de Recepción y Ventas.	Departamento: Recepción.
Reporta a: Subgerente.	Supervisa a: Recepcionistas.
Relaciones con: Subgerente, Recepcionista, Jefe de Alimentos y Bebidas y Jefe de Piso.	Salario: \$8,000.00 mensual.
Horario: 10am a 2pm y de 4am a 8pm (8 horas).	
Descripción general: Supervisar reservaciones y cobros a clientes.	
Descripción específica: Revisar todas las reservaciones, revisar asignación de habitaciones, revisar las cuentas por cobrar de los clientes, realizar facturas, promocionar las ventas del hotel, corregir fallas en reservaciones.	

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Conocimientos requeridos: Conocimientos generales de computación y de administración de personal.	
Habilidades requeridas: Facilidad de palabra y trabajar bajo presión.	
Características de personalidad: Cortes, amable y ordenado.	
Escolaridad: Licenciatura.	
Manejo de equipo: Computadora y conmutador.	
Idioma: Español e inglés.	
Experiencia: 2 años mínimo.	
Responsabilidad:	
a) En cuanto a valores monetarios: Pago de reservaciones	
b) En cuanto a materiales: Ninguno	
c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Ninguno	
d) En cuanto a equipo: Computadora	
e) En cuanto a supervisión: Recepcionistas	
f) En cuanto a trámites: Reservaciones y ventas	
Equipo de seguridad que maneja: Ninguno.	
Riesgos de trabajo: Ninguno.	
Esfuerzo físico: Estar de pie largo tiempo.	
Fecha de revisión: __/__/__	Fecha de autorización: __/__/__
Revisó:	Autorizó:
_____	_____



HOTEL SARA SUITE IXTAPA
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



Puesto: Jefe de Alimentos y Bebidas.	Departamento: Alimentos y Bebidas.
Reporta a: Subgerente.	Supervisa a: Barman y Mesero.
Relaciones con: Subgerente, Jefe de Recepción, Barman y Mesero.	Salario: \$8,000.00 mensual.
Horario: 8am a 12pm y de 1am a 5pm (8 horas).	
Descripción general: Cocinar, supervisar barra y mesero.	
Descripción específica: Revisar preparar pedidos de alimentos, limpiar cocina, revisar las cuentas del mesero y barman para los clientes, hacer pedidos al gerente de insumos para barra y cocina.	
ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO	
Conocimientos requeridos: Conocimientos de cocina y alimentos.	
Habilidades requeridas: Rapidez, trabajo bajo precio y sazón.	
Características de personalidad: Amable, responsable y honesto.	
Escolaridad: Mínimo de preparatoria.	
Manejo de equipo: Instrumentos de cocina, estufa y horno.	
Idioma: Español.	
Experiencia: 2 años mínimo.	
Responsabilidad:	
a) En cuanto a valores monetarios: Cuentas de restaurante	
b) En cuanto a materiales: Ninguno	
c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Ninguno	
d) En cuanto a equipo: Equipo de cocina	
e) En cuanto a supervisión: Barman y mesero	
f) En cuanto a trámites: Ninguno	
Equipo de seguridad que maneja: Guantes, botas y extintor.	
Riesgos de trabajo: Cortaduras y quemaduras.	
Esfuerzo físico: Estar de pie largo tiempo.	
Fecha de revisión: __/__/__	Fecha de autorización: __/__/__
Revisó:	Autorizó:
_____	_____



HOTEL SARA SUITE IXTAPA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



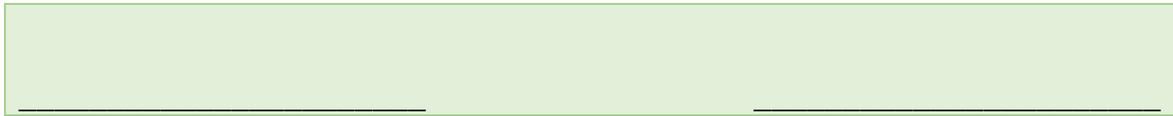
Puesto: Jefe de Piso.	Departamento: Piso
Reporta a: Subgerente.	Supervisa a: Camaristas y Mantenimiento.
Relaciones con: Subgerente, Recepción, Camaristas y Mantenimiento.	Salario: \$8,000.00 mensual.
Horario: Horario: 10am a 2pm y de 4am a 8pm (8 horas).	
Descripción general: Supervisar la limpieza del hotel y supervisar que el hotel se encuentre en buen estado y funcional, descripción específica.	
Descripción específica: Hacer listado de la prioridad de las habitaciones por acerar, supervisar la limpieza de los blancos del hotel, supervisar la limpieza del hotel en áreas comunes, administrar productos de limpieza, realizar pedido al subgerente de compra de insumos faltantes para limpieza y mantenimiento, supervisar que el hotel no tenga fugas de gas y agua, supervisar la limpieza de la alberca, supervisar la estética del hotel.	
ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO	
Conocimientos requeridos: Conocimientos generales de limpieza y mantenimiento.	
Habilidades requeridas: Habilidades físicas y destreza.	
Características de personalidad: Cordial y don de mando.	
Escolaridad: Preparatoria terminada como mínimo.	
Manejo de equipo: Equipo de limpieza, lavadora, secadora, herramientas básicas.	
Idioma: Español.	
Experiencia: 1 años mínimo.	
Responsabilidad:	
a) En cuanto a valores monetarios: Ninguno	
b) En cuanto a materiales: De limpieza	
c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Ninguno	
d) En cuanto a equipo: De limpieza	
e) En cuanto a supervisión: Camaristas y mantenimiento	
f) En cuanto a trámites: Ninguno	
Equipo de seguridad que maneja: Guantes botas y lentes.	
Riesgos de trabajo: Cortaduras.	
Esfuerzo físico: Cargar peso y estar de pie.	
Fecha de revisión: __/__/__	Fecha de

autorización: __/__/__

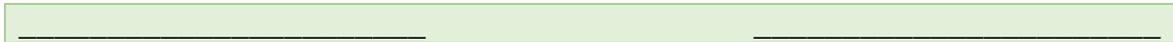
Revisó:

Autorizó:

 HOTEL SARA SUITE IXTAPA  DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
Puesto: Recepcionista	Departamento: Recepción.
Reporta a: Jefe de Recepción y Ventas	Supervisa a: Botones
Relaciones con: Jefe de Recepción y Ventas, Jefe de Piso, y Jefe de Alimentos y Bebidas.	Salario: \$5,000.00 mensual.
Horario: 8 horas corridas (diferentes turnos para cada recepcionista).	
Descripción general: Hacer reservaciones y atención del huésped.	
Descripción específica: Hacer reservaciones, hacer la salida del cliente, designar habitaciones, hacer las cuentas de consumos de cada cliente, atención del cliente persona y telefónica.	
ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO	
Conocimientos requeridos: Conocimientos generales de computación.	
Habilidades requeridas: Facilidad de palabra.	
Características de personalidad: Cortes, amable, ordenado y honesto.	
Escolaridad: Preparatoria terminada como mínimo.	
Manejo de equipo: Computadora, conmutador y libro de reservas.	
Idioma: Español e inglés.	
Experiencia: 1 año mínimo.	
Responsabilidad:	
a) En cuanto a valores monetarios: Pago de reservaciones y consumos del huésped	
b) En cuanto a materiales: Ninguno	
c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Ninguno	
d) En cuanto a equipo: Computadora	
e) En cuanto a supervisión: Ninguno	
f) En cuanto a trámites: Reservaciones	
Equipo de seguridad que maneja: Ninguno.	
Riesgos de trabajo: Ninguno.	
Esfuerzo físico: Estar de pie largo tiempo.	
Fecha de revisión: __/__/__	Fecha de autorización: __/__/__
Revisó:	Autorizó:



 HOTEL SARA SUITE IXTAPA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS 	
Puesto: Barman.	Departamento: Alimentos y Bebidas.
Reporta a: Jefe de Alimentos y Bebidas.	Supervisa a: Nadie.
Relaciones con: Jefe de Alimentos y Bebidas y Mesero.	Salario: \$4,000.00 mensual.
Horario: 11am a 7 pm (8 horas).	
Descripción general: Preparar y servir bebidas.	
Descripción específica: Limpiar la barra, preparar bebidas, hacer la lista de los insumos faltantes en el bar y pasa al jefe inmediato.	
ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO	
Conocimientos requeridos: Conocer vinos y licores.	
Habilidades requeridas: Ágil y creativo.	
Características de personalidad: Cortes, amable y ordenado.	
Escolaridad: Preparatoria terminada como mínimo.	
Manejo de equipo: Licuadora.	
Idioma: Español e inglés.	
Experiencia: 1 año mínimo.	
Responsabilidad: a) En cuanto a valores monetarios: Cuenta de bebidas de los clientes b) En cuanto a materiales: Licores c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Ninguno d) En cuanto a equipo: Licuadora. e) En cuanto a supervisión: Ninguno f) En cuanto a trámites: Ninguno	
Equipo de seguridad que maneja: Ninguno.	
Riesgos de trabajo: Cortaduras.	
Esfuerzo físico: Estar de pie largo tiempo.	
Fecha de revisión: __/__/__	Fecha de autorización: __/__/__
Revisó:	Autorizó:



 HOTEL SARA SUITE IXTAPA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS 	
Puesto: Mesero.	Departamento: Alimentos y Bebidas.
Reporta a: Jefe de Alimentos y Bebidas.	Supervisa a: Nadie.
Relaciones con: Jefe de Alimentos y Bebidas, y Barman	Salario: \$3,000.00 mensual.
Horario: 8am a 12pm y de 1pm a 5pm (8horas).	
Descripción general: Servir los platillos a los clientes	
Descripción específica: Tomar el pedido de los clientes, servir en la mesa alimentos y bebidas solicitadas, lavar platos y utensilios de cocina, cambiar manteles sucios y llevar a la lavandería, llevar la cuenta de los clientes y hacerla llegar al jefe inmediato.	
ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO	
Conocimientos requeridos: Conocimientos básicos de restaurante.	
Habilidades requeridas: Agilidad, rapidez y facilidad de palabra.	
Características de personalidad: Cortes y amable.	
Escolaridad: Secundaria terminada como mínimo.	
Manejo de equipo: Ninguno.	
Idioma: Español e inglés.	
Experiencia: 1 año mínimo en el área.	
Responsabilidad: a) En cuanto a valores monetarios: Cuentas de alimentos b) En cuanto a materiales: Ninguno c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Ninguno d) En cuanto a equipo: Ninguno e) En cuanto a supervisión: Ninguno f) En cuanto a trámites: Ninguno	
Equipo de seguridad que maneja: Ninguno.	
Riesgos de trabajo: Ninguno.	
Esfuerzo físico: Estar de pie largo tiempo.	

Fecha de revisión: __/__/__
autorización: __/__/__

Fecha de

Revisó:

Autorizó:

 HOTEL SARA SUITE IXTAPA  DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
Puesto: Camarista.	Departamento: Piso.
Reporta a: Jefe de Piso.	Supervisa a: Nadie.
Relaciones con: Jefe de Piso.	Salario: \$4,000.00 mensual.
Horario: 8am a 4pm o de 3pm a 11pm (8horas).	
Descripción general: Limpiar el hotel.	
Descripción específica: Limpiar habitaciones diario, cambiar toallas de la habitación diario, lavar blancos de las habitaciones cada vez que cambie de huéspedes, limpiar áreas comunes del hotel, cambiar las amenidades del baño diario, lavar y planchar toallas y manteles.	
ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO	
Conocimientos requeridos: Conocimientos básicos de limpieza.	
Habilidades requeridas: Agilidad y rapidez.	
Características de personalidad: Iniciativa, amabilidad, limpieza y servicial.	
Escolaridad: Primaria terminada como mínimo.	
Manejo de equipo: Lavadoras, secadora, y equipo general de limpieza.	
Idioma: Español.	
Experiencia: 1 año mínimo en el área.	
Responsabilidad:	
a) En cuanto a valores monetarios: Cuentas de alimentos	
b) En cuanto a materiales: Insumos de limpieza	
c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Ninguno	
d) En cuanto a equipo: Lavadoras y secadoras	
e) En cuanto a supervisión: Ninguno	
f) En cuanto a trámites: Ninguno	
Equipo de seguridad que maneja: Guantes.	
Riesgos de trabajo: Ninguno.	

Esfuerzo físico: Estar de pie largo tiempo y caminar.

Fecha de revisión: __/__/__

Fecha de

autorización: __/__/__

Revisó:

Autorizó:

 HOTEL SARA SUITE IXTAPA  DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
Puesto: Mantenimiento.	Departamento: Piso
Reporta a: Jefe de Piso	Supervisa a: Nadie.
Relaciones con: Jefe de Piso	Salario: \$4,000.00 mensual.
Horario: 9am a 5 pm (8horas).	
Descripción general: Dar mantenimiento al hotel para mantenerlo funcional.	
Descripción específica: Detectar fugas de agua, dar mantenimiento a los mini Split, componer las chapas de las puertas, pintar el hotel, fumigar el hotel, limpiar tinacos y aljibe una vez cada seis meses, limpiar alberca diario, recortar jardines una vez a la semana, revisar fallas eléctricas, y cualquier cosa relacionada con el mantenimiento del hotel.	
ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO	
Conocimientos requeridos: conocimientos básicos de electricidad, plomería, electrónica, pinturas, albercas.	
Habilidades requeridas: Agilidad y destreza.	
Características de personalidad: Cortes y servicial.	
Escolaridad: Primaria terminada como mínimo.	
Manejo de equipo: Equipo de mantenimiento.	
Idioma: Español.	
Experiencia: 2 años mínimo en el área.	
Responsabilidad: a) En cuanto a valores monetarios: Ninguno b) En cuanto a materiales: Ninguno c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Ninguno	

d) En cuanto a equipo: De mantenimiento	
e) En cuanto a supervisión: Ninguno	
f) En cuanto a trámites: Ninguno	
Equipo de seguridad que maneja: Guantes, lentes, botas y delantal.	
Riesgos de trabajo: Cortaduras y quemaduras.	
Esfuerzo físico: Cargar cosas pesadas y caminar.	
Fecha de revisión: __/__/__	Fecha de autorización: __/__/__
Revisó: _____	Autorizó: _____

 HOTEL SARA SUITE IXTAPA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS 	
Puesto: Botones.	Departamento: Recepción.
Reporta a: Jefe de Recepción.	Supervisa a: Nadie.
Relaciones con: Jefe de Recepción y Recepcionistas.	Salario: \$3,000.00 mensual.
Horario: 9 am a 5 pm (8horas).	
Descripción general: Ayudar a los huéspedes con el equipaje.	
Descripción específica: Recibir al cliente, subir el equipaje de los clientes a las habitaciones, enseñar el funcionamiento de la tv, el aire acondicionado y la caja fuerte a los huéspedes, ayudar a bajar el equipaje de los huéspedes a su salida, revisar que no dejen desperfectos en la habitación los huéspedes a su salida.	
ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO	
Conocimientos requeridos: conocimientos básicos del uso de las habitaciones.	
Habilidades requeridas: Agilidad, rapidez y habilidad para cargar cosas pesadas.	
Características de personalidad: Cortes y amable.	
Escolaridad: Primaria terminada como mínimo.	
Manejo de equipo: Carrito de equipaje.	
Idioma: Español e inglés.	
Experiencia: 1 año mínimo en el área.	

Responsabilidad:	
a) En cuanto a valores monetarios: Ninguno	
b) En cuanto a materiales: Ninguno	
c) En cuanto a bienes muebles e inmuebles: Ninguno	
d) En cuanto a equipo: Carrito de equipaje	
e) En cuanto a supervisión: Ninguno	
f) En cuanto a trámites: Ninguno	
Equipo de seguridad que maneja: Ninguno.	
Riesgos de trabajo: Ninguno.	
Esfuerzo físico: Cargar cosas pesadas	
Fecha de revisión: __/__/__	Fecha de autorización: __/__/__
Revisó: _____	Autorizó: _____

6.2.2.2.- Análisis de las Descripciones de Puestos

En los siguientes párrafos se hace un breve análisis sobre las descripciones de puestos del tema anterior.

- Nombre del Puesto: Gerente General

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en la Gerencia, el cual reporta a los socios del hotel el trabajo desarrollado por el mismo.

Las funciones que ejecuta están orientadas a la supervisión del subgerente y jefes de departamento, atender y solucionar quejas de clientes, realizar pagos diversos de los clientes, revisar junto con el contador la contabilidad del hotel, realizar planes estratégicos tomar de decisiones sobre algún cambio en el hotel, corregir fallas de los departamentos.

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe ser un Licenciado en Hotelería y Turismo o Licenciado en Administración de Empresas, con cuatro años de experiencia, sumado a esto debe tener facilidad de palabra y habilidades para ejercer tareas de supervisión.

Igualmente, se determinó que el ocupante del cargo debe tener amplios conocimientos en el ámbito financiero, de contabilidad y administración, además, debe poseer las características de amabilidad, cortesía y seriedad en su forma personal. Además de dominar los idiomas español e inglés.

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, que debe resguardar todos los documentos del hotel, amparar cheques, dinero en efectivo que maneje, supervisar al personal a su cargo, al igual que las áreas de trabajo y mantenerlos equipos y herramientas.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo es mínimo.

- Nombre del Puesto: Subgerente

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto y confirmada por el supervisor inmediato, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en la Gerencia, el cual reporta al gerente general del hotel.

Las funciones que ejecuta están orientadas a la supervisión y dirección de las actividades de los jefes de departamento, atender y solucionar quejas y aclaraciones de clientes, tomar decisiones importantes que no pueden ser

consultadas con su jefe inmediato, comprar los insumos del hotel, realizar el análisis de asistencia y puntualidad de los empleados del hotel así como calcular el pago de la nómina y hacer la planeación de actividades por área de hotel.

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe ser un Licenciado en Hotelería y Turismo, con dos (2) años de experiencia, sumado a esto debe tener facilidad de palabra, liderazgo, ser creativo y saber trabajar bajo presión.

Igualmente, se determinó que el ocupante del puesto debe tener amplios conocimientos en el ámbito de la administración de recursos materiales, humanos y financieros, además, debe poseer las características de amabilidad, simpatía y honestidad, además de dominar los idiomas español e inglés.

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, que debe resguardar todos los activos y trámites relacionados con la empresa.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo es mínimo.

-
- Nombre del Puesto: Jefe de Recepción y ventas

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto y confirmada por el supervisor inmediato, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en recepción, el cual reporta al sub gerente del hotel.

Las funciones que ejecuta están orientadas a la supervisión de las reservas realizadas en el hotel, revisar la asignación de habitaciones, realizar facturas, hacer promoción de venta del hotel y corregir fallas en las reservaciones.

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe tener terminado el nivel licenciatura, con dos (2) años de experiencia, sumado a esto debe tener facilidad de palabra y saber trabajar bajo presión

Igualmente, se determinó que el ocupante del puesto debe tener conocimientos básicos de administración de personal y de computación, además, debe poseer las características de amabilidad, cortesía y orden. Además de dominar los idiomas español e inglés.

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, que debe supervisar todas las reservaciones del hotel así como los pagos de ellas.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo es mínimo.

- Nombre del Puesto: Jefe de alimentos y bebidas

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto y confirmada por el supervisor inmediato, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en el departamento de alimento y bebidas, el cual reporta al sub gerente del hotel.

Las funciones que ejecuta están orientadas a preparar comida para los clientes, realizar pedido de los insumos faltantes de la cocina y del bar, hacer planeamiento con mesero y barman y supervisar las labores del mesero y del barman

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe tener como mínimo la preparatoria terminada, con dos (2) años de experiencia, sumado a esto debe tener sazón, debe ser rápido en preparación de alimentos y debe de saber trabajar bajo presión.

Igualmente, se determinó que el ocupante del puesto debe tener amplios conocimientos de cocina, además, debe poseer las características de amabilidad, responsabilidad, honestidad y buena presentación

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, que debe supervisar todas las ventas realizadas en barra y restaurante así como el cuidado de los insumos de barra y restaurante.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo es medio pues puede tener accidentes variados como quemaduras o cortaduras.

-
- Nombre del Puesto: Jefe de Piso

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto y confirmada por el supervisor inmediato, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en el departamento de piso, el cual reporta al subgerente del hotel.

Las funciones que ejecuta están orientadas a supervisar la limpieza y el mantenimiento del hotel.

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe tener como mínimo la preparatoria terminada, con dos (2) años de experiencia, sumado a esto debe tener habilidad física y destreza.

Igualmente, se determinó que el ocupante del puesto debe tener amplios conocimientos de mantenimiento como es electricidad, plomería, electrónica y jardinería, además, debe poseer las características de cordialidad y don de mando.

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, la limpieza y mantenimiento del hotel.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo es alto pues puede tener accidentes variados como quemaduras o cortaduras.

-
- Nombre del Puesto: Recepcionista

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto y confirmada por el supervisor inmediato, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en el departamento de recepción, el cual reporta al jefe de recepción del hotel.

En relación con las funciones realizadas por los ocupantes del puesto, se determinó que como funciones principales están realizar reservaciones

solicitadas, checar entrada y salida de huéspedes, llevar las cuentas de los consumos internos de cada habitación, solucionar problemas de huéspedes y atención de dudas de los mismos atención telefónica y conmutador.

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe tener como mínimo la preparatoria terminada, con (2) dos años de experiencia, sumado a esto debe tener facilidad de palabra.

Igualmente, se determinó que el ocupante del puesto debe tener conocimientos básicos de computación, además, debe poseer las características de amabilidad, cortesía, ordenado y buena presentación. Además de dominar los idiomas español e inglés.

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, estar al pendiente de reservas y pagos de consumos internos.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo es mínimo.

- Nombre del Puesto: Barman

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto y confirmada por el supervisor inmediato, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en el departamento de alimentos y bebidas, el cual reporta al jefe de alimentos y bebidas del hotel.

En relación con las funciones realizadas por el ocupante del puesto, se determinó que como funciones principales están: preparar bebidas, realizar

la cuenta del bar para los clientes, hacer pedido al jefe inmediato de los insumos del bar y limpiar la barra.

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe tener como mínimo la preparatoria terminada, con (2) dos años de experiencia, sumado a esto debe de ser ágil y creativo.

Igualmente, se determinó que el ocupante del puesto debe tener conocimientos básicos de vinos y licores, además, debe poseer las características de amabilidad y cortesía. Además de dominar los idiomas español e inglés.

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, estar pendiente de los insumos del bar y de las cuentas de cada cliente.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo medio, pues es propenso de cortaduras.

-
- Nombre del Puesto: Mesero

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto y confirmada por el supervisor inmediato, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en el departamento de alimentos y bebidas, el cual reporta al jefe de alimentos y bebidas del hotel.

En relación con las funciones realizadas por los ocupantes del cargo, se determinó que como funciones principales tiene que tomar pedidos a los

clientes del restaurante, servir a la mesa alimentos y bebidas, lavar platos y utensilios de cocina y hacer la cuenta de los comensales y pasarla a su jefe inmediato.

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe tener como mínimo la secundaria terminada, con (2) dos años de experiencia, sumado a esto debe tener facilidad de palabra y rapidez.

Igualmente, se determinó que el ocupante del puesto debe tener conocimientos básicos de alimentos y bebidas, además, debe poseer las características de amabilidad, cortesía y buena presentación. Además de dominar los idiomas español e inglés.

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, estar pendiente de las cuentas de los comensales.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo es mínimo.

- Nombre del Puesto: Camarista

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto y confirmada por el supervisor inmediato, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en el departamento de limpieza y mantenimiento, el cual reporta al jefe de limpieza y mantenimiento.

En relación con las funciones realizadas por los ocupantes del puesto, se determinó que como función principal tiene que limpiar habitaciones, lavar

blancos de habitaciones, lavar toallas y manteles, reponer productos higiénicos y amenidades de baño en las habitaciones y limpiar áreas comunes del hotel.

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe tener como mínimo la primaria terminada, con un (1) años de experiencia, sumado a esto debe tener habilidad física para moverse rápido.

Igualmente, se determinó que el ocupante del puesto debe tener conocimientos básicos de limpieza, además, debe poseer las características de iniciativa, amabilidad y cortesía. Además de dominar el idioma español.

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, estar al pendiente de la limpieza del hotel.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo es medio pues esta propensa a tener caídas o cortaduras en su trabajo.

-
- Nombre del Puesto: Mantenimiento

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto y confirmada por el supervisor inmediato, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en el departamento de piso, el cual reporta al jefe de piso.

Las funciones que ejecuta están orientadas a dar mantenimiento al hotel para mantenerlo funcional.

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe tener como mínimo la primaria terminada, con dos (2) años de experiencia, sumado a esto debe tener agilidad y destreza.

Igualmente, se determinó que el ocupante del puesto debe tener conocimientos de electricidad, plomería, electrónica, pinturas y albercas.

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, tener a su resguardo el equipo de mantenimiento del hotel.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo es alto pues puede tener accidentes variados como quemaduras o cortaduras.

-
- Nombre del Puesto: Botones

En relación con la información suministrada por el ocupante del puesto y confirmada por el supervisor inmediato, se constató que de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa el cargo está ubicado en el departamento de recepción, el cual reporta a recepcionistas.

En relación con las funciones realizadas por los ocupantes del cargo, se determinó que como funciones principales están: recibir a los clientes, cargar las maletas del cliente a su entrada y salida del hotel, y mostrar la funcionalidad de los aparatos de la habitación.

En cuanto al nivel de estudios como requisito esencial para ocupar el puesto; La persona debe tener como mínimo la primaria terminada y para este puesto no se le solicita experiencia.

Igualmente, se determinó que el ocupante del puesto debe tener conocimientos básicos del uso de los aparatos electrónicos, además, debe poseer las características de amabilidad, cortesía. Además de dominar los idiomas español e inglés.

Así mismo, se le exige en cuanto a las responsabilidades, tener bajo resguardo el equipaje de los huéspedes.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, el riesgo es mínimo.

6.2.2.3.- Resultados de la Investigación

El resultado de la investigación realizada en el Hotel Sara Suite Ixtapa fue la elaboración del análisis y descripción de puestos con la que dicho hotel no contaba, la cual permitirá mejorar cada uno de los puestos que hay en el hotel y el servicio que este brinda a los huéspedes, y será útil para futuros procesos de reclutamiento, selección, capacitación, y establecimientos de objetivos.

7.- Conclusión y Recomendaciones

7.1.- Conclusiones

Una vez terminado el análisis y descripción de puestos en el Hotel Sara Suite podemos concluir que, el análisis y descripción de puestos es de mucha importancia en la empresa, pues de ello dependerá la eficiencia de los recursos humanos y con ello el éxito de la empresa, sirve al Gerente para que conozca las características de los puestos que debe coordinar y sirve a los empleados para conozcan mejor sus obligaciones y responsabilidades para cumplir eficaz y eficientemente los objetivos establecidos por el Gerente.

La descripción de puestos realizada a partir del análisis de los mismos, debe ser aplicada en el hotel, evaluada y revisada periódicamente, actualizándola de acuerdo a las exigencias que demande cada puesto.

7.2.- Recomendaciones

En tal sentido se recomienda, llevar a cabo la selección del personal del Hotel Sara Suite tomando en consideración los requisitos establecidos en las descripciones, con lo cual se lograra colocar a la persona idónea en el puesto y alcanzar así su buen desempeño en el cargo a ocupar.

Utilizar la descripción de puestos del hotel para ayudar a capacitar a algún empleado que lo requiera

Utilizar las descripciones de puestos para corregir fallas del personal y así mejorar los servicios que se prestan.

Enseñar al personal del hotel que al utilizar la descripción de puestos facilitan el desempeño de sus actividades y evitan confusiones en cuanto sus funciones.

Realizar actualizaciones de los análisis y descripciones de puestos cuando ocurran cambios en el entorno laboral, con el fin de mantener actualizada la información.

Anexo Uno

Cuestionario para el análisis y descripción de puestos del hotel Sara suite Ixtapa

Instructivo para contestar el cuestionario:

¿Quién contesta?

El cuestionario se deberá contestar por cada trabajador del puesto que se analizara, quien debe contestarlo en forma clara y concisa

¿Cómo se completa?

Se sugiere primero llenar un borrador para después de revisarlo pasarlo completo a este cuestionario con letra de molde

Objetivo: recopilar información para elaborar el análisis y descripción de cada puesto.

Propósito: este cuestionario es solamente para elaborar el análisis y la descripción del puesto y no para evaluar a la persona que lo ocupa. Está destinado para recopilar información para elaborar la descripción de cada puesto, conteniendo los rasgos de cada trabajo, tipos de tareas a desempeñar entre otros datos importantes.

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Gerente

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

A Socios

¿A quién supervisa usted en sus labores?

A Subgerente y Jefes de Departamentos

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Subgerente y Jefes de departamento

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$12,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

10 am a 2 pm y de 4 pm a 8 pm

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Gerencia

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Supervisar el trabajo de todos los departamentos

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Supervisar las actividades del Subgerente, Supervisar las actividades de los Jefes de Departamento, atender y solucionar quejas, llevar a cabo pagos y compras del hotel, llevar parte de la contabilidad del hotel, tomar decisiones importante sobre el hotel y corregir fallas del personal que superviso.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocimientos financieros, de contabilidad, administración de personal y conocimientos de sector turismo.

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Habilidades para ejercer tareas supervisoras y facilidad de palabra

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Cortes, amable y seriedad.

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Licenciado en Turismo y/o Administración

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Computadora

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español e Ingles

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 4 años en jefaturas de turismo

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

Todos son mi responsabilidad

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Ninguno

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Ninguna

Agradecemos su valioso tiempo y colaboración.

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Subgerente

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Al Gerente

¿A quién supervisa usted en sus labores?

A Jefes de Departamentos

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Gerente y Jefes de departamento

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$9,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

10 am a 2 pm y de 4 pm a 8 pm

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Gerencia y Recepción

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Supervisar y dirigir las actividades de los jefes de departamento

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Recorridos de supervisión por todas la aéreas del hotel, atención directa a los clientes, aclaración de dudas, quejas y sugerencias, toma de decisiones urgentes que no pueden esperar a ser consultadas con el Gerente, realizar algunas compras del hotel, analizar las asistencias de los empleados, calculo y pago de la nómina del hotel, planear las actividades por aérea y corregir fallas del servicio.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocimientos Administrativos, materiales, financieros y humanos

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Habilidad para ejercer tareas de supervisión, facilidad de palabra, creatividad y saber trabajar bajo presión.

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Cortes, amable simpático recto y honesto..

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Licenciado en Turismo.

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Computadora y Conmutador

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español e Ingles

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 2 años en turismo

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

En cuanto a personal: Jefes de departamento, en cuanto a los demás valores todo es mi responsabilidad.

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Ninguno

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Ninguna

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Jefe de Recepción y Ventas

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Subgerente

¿A quién supervisa usted en sus labores?

Recepcionistas

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Subgerente, Jefe de alimentos y bebidas, Recepcionistas, Botones

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$8,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

10 am a 2 pm y de 4 pm a 8 pm

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Recepción

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Supervisar todas las reservaciones y las cuentas por cobrar que tenga cada cliente.

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Revisar todas las reservaciones, revisar la asignación de habitaciones al cliente, revisar las cuentas por cobrar de los clientes, realizar facturas, promocionar las ventas del hotel y corregir fallas de reservaciones.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocimientos generales de computación y administración de personal.

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Tener facilidad de palabra y saber trabajar bajo presión.

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Cortes, amable y ordenado

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Licenciatura

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Computadora y Conmutador

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español e Inglés

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 2 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

Pago de reservaciones, las computadoras del área de recepción, todas la reservaciones y ventas y las recepcionistas

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Ninguno

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Estar mucho tiempo de pie

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Jefe de Alimentos y Bebidas

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Subgerente

¿A quién supervisa usted en sus labores?

Mesero y Barman

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Subgerente, Jefe de Recepción, Mesero Y barman

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$8,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

8 am a 12 pm y de 1 pm a 5 pm

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Cocina

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Cocinar, Supervisar al mesero y al barman.

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Preparar pedidos de alimentos, limpiar el área de la cocina, revisar las cuentas que lleven los meseros y el barman de los pedidos de los clientes, pasar el pedido de los insumos de la cocina y de la barra al subgerente

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocimientos de cocina y alimentos.

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Rapidez; trabajar bajo presión y tener buena sazón.

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Amable, responsable y honesto

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Preparatoria como mínimo

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Instrumentos de cocina, la estufa y el horno

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 2 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

Cuentas del restaurante y bebidas, equipo de cocina y del barman y mesero.

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Guantes de limpieza, botas y extintor

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Cortadas y quemadas

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Estar mucho tiempo de pie

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Jefe de Piso

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Subgerente

¿A quién supervisa usted en sus labores?

A las camarista y al de mantenimiento.

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Subgerente, Recepcionistas, Camaristas y Mantenimiento

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$8,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

10 am a 2 pm y de 4 pm a 8 pm

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

En todo el Hotel

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Supervisar la limpieza del hotel y supervisar que el hotel se encuentre en buen estado y funcional

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Hacer el listado de las prioridad de las habitaciones por asear, supervisar la limpieza de los blancos del hotel, supervisar la limpieza del hotel en áreas comunes, administras los productos de limpieza, realizar pedido al subgerente de las compras de los faltantes para limpiar y mantener le hotel, revisar que no tenga fugas de ningún tipo el hotel, supervisar la limpieza de la alberca y la estética del hotel.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Generales de limpieza y mantenimiento

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Habilidades físicas y destreza

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Tener don de mando y ser cordial

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Preparatoria terminada como mínimo

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Equipo de limpieza, lavadora, secadora y herramientas básicas.

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 1 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

De la limpieza del hotel y del equipo de limpieza, en cuanto a personal de la camaristas y del personal de mantenimiento

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Guantes, Botas y Lentes.

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Cortadas

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Cargar peso y estar de pie.

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Recepcionista

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Jefe de Recepción y Ventas

¿A quién supervisa usted en sus labores?

Botones

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Jefe de Recepción y ventas, Jefe de piso, Jefe de alimentos y bebidas

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$5,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

7 am a 3 pm

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Recepción

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Hacer la Reservación y atención al huésped

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Hacer Reservaciones, designar habitaciones a la llegada del huésped, hacer cuentas de cada cliente den los consumos, telefonista.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocimientos de computación

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Facilidad de palabra

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Cortes y amable

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Preparatoria

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Computadora y conmutador

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español e Ingles

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 1 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

Reservaciones, consumos de los huéspedes, computadora y el botones

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Ninguno

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Ninguno

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Recepcionista

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Jefe de Recepción y Ventas

¿A quién supervisa usted en sus labores?

Botones

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Jefe de Recepción y ventas, Jefe de piso, Jefe de alimentos y bebidas

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$5,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

3 pm a 11 pm

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Recepción

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Hacer la Reservación y cobros a los clientes

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Hacer Reservaciones, hacer la salida del cliente, hacer las cuentas de los consumos del cliente, atención de los clientes y dudas y atención telefónica.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Computación y conmutador

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Facilidad de palabra y honestidad

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Cortes y amable

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Preparatoria terminada

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Computadora y conmutador

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español e Ingles

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 1 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

Reservaciones, pagos de clientes y las computadoras

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Ninguno

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Estar de pie mucho tiempo

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Recepcionista

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Jefe de Recepción y Ventas

¿A quién supervisa usted en sus labores?

Botones

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Jefe de Recepción y ventas, Jefe de piso, Jefe de alimentos y bebidas

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$5,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

11 pm a 7 am

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Recepción

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Atención al huésped y hacer cuentas de los consumos del huésped

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Hacer Reservas, atender a los huéspedes, hacer cuentas de cada cliente de los consumos, atender telefónicamente a los clientes y resolver dudas de los clientes

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocimientos de computación

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Facilidad de palabra

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Ser amable

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Mínimo preparatoria terminada

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Computadora y conmutador

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español e Ingles

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 1 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

Reservaciones, consumos de los huéspedes, computadora y el botones

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Ninguno

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Estar largo tiempo de pie

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Barman

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Jefe de Alimentos y Bebidas

¿A quién supervisa usted en sus labores?

A nadie

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Jefe de alimentos y bebidas y Mesero

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$4,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

11 pm a 7 pm

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Bar

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Preparar bebidas

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Preparar bebidas, limpiar la barra y el bar, hacer lista de insumos faltantes y pasarla al Jefe de alimentos y bebidas

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocer de Vinos y Licores

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Ser Ágil y Creativo

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Ser cortés, amable y ordenado

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Mínimo preparatoria terminada

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Licuada

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español e Inglés

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 1 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

De las cuentas de las bebidas que lleve cada cliente, y de los licores que hay en barra

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Ninguno

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Cortadas

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Estar largo tiempo de pie

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Mesero

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Jefe de Alimentos y Bebidas

¿A quién supervisa usted en sus labores?

Nadie

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Jefe de Alimentos y Bebidas y Barman.

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$3,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

8 am a 12 pm y 1pm a 5 pm

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Restaurante

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Servir los platillos pedidos a los clientes

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Tomar pedido a los clientes, servir alimentos y bebidas, lavar platos y utensilios de cocina, cambiar manteles sucios y llevar a la lavandería, llevar la cuenta de los clientes y pasársela al Jefe de Alimentos y Bebidas

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocimientos básicos de un restaurante

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Agilidad, rapidez y facilidad de palabra.

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Ser amable y cortés

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Secundaria terminada

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Ninguno

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español e Inglés

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 1 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

De las cuentas de los alimentos consumidos por cada huésped

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Ninguno

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Estar parado todo el día

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Camarista

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Jefe de Piso

¿A quién supervisa usted en sus labores?

A Nadie

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Jefe de limpieza y Mantenimiento y recepción

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$4,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

8 am a 4 am

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Todo el hotel

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Limpiar el Hotel

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Limpiar habitaciones todos los días, cambiar toallas de las habitaciones, lavar blancos de las habitaciones cada que cambien de huésped, lavar toallas y manteles, limpiar áreas comunes del hotel, cambiar las amenidades de los baños a diario.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocimientos de limpieza

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Agilidad y Rapidez

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Iniciativa

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Primaria

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Lavadora y Secadora

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 1 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

Limpieza del hotel y las lavadoras y secadoras

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Guantes

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Caminar mucho

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Camarista

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Jefe de Piso

¿A quién supervisa usted en sus labores?

A Nadie

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Jefe de limpieza y Mantenimiento y recepción

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$4,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

8 am a 4 am

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

En las habitaciones y aéreas comunes

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Mantener Limpio el Hotel

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Limpiar habitaciones, lavar sabanas y colchas, lavar toallas, cambiar toallas y sabanas de los cuartos trapear y barrer el hotel.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Saber limpiar

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Se rápida

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Rápida y honestas

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Primaria terminada

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Lavadora, secadora y liquidas de limpieza.

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 1 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

De las lavadoras, secadoras, escobas trapeador etc.

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Guantes

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Estar paradas todo el día.

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Camarista

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Jefe de Piso

¿A quién supervisa usted en sus labores?

A Nadie

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Jefe de limpieza y Mantenimiento y recepción

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$4,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

3 am a 11 am

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Todo el hotel

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Limpiar el Hotel

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Limpiar habitaciones, limpiar las áreas comunes del hotel, lavar y planchar los blancos de las habitaciones, cambiar jabones de los baños, barrer y trapear todo el hotel.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocimientos de limpieza

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Agilidad y Rapidez

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Iniciativa, amabilidad, limpieza y servicial.

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Mínimo primaria terminada

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Lavadora, Secadora y equipo de limpieza.

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 1 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

Limpieza del hotel y las lavadoras y secadoras

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Guantes

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Moverte mucho.

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Mantenimiento

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Jefe de Piso

¿A quién supervisa usted en sus labores?

A Nadie

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Jefe de limpieza y Mantenimiento

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$4,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

8 am a 4 am

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Áreas comunes del hotel

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Dar Mantenimiento al hotel para que este funcionando bien

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Detectar Fugas, dar mantenimiento regular a lo aires acondicionados (mini Split), checar las chapas de las puertas cuando se desprograman, pintar todas las áreas del hotel, fumigar todo el hotel, limpiar tinacos y aljibe, limpiar la alberca en las mañanas, cortas los jardines del hotel y regarlos, revisar fallas eléctricas, y cualquier cosa relacionada con el mantenimiento del hotel.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocimientos de electricidad, plomería, electrónica, pintura y de albercas.

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Agilidad y destreza

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Cortez y servicial

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Primaria terminada

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Equipo de mantenimiento

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 2 años en el área

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

Del equipo de mantenimiento

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Guantes, lentes botas y delantal de cuero

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Costadas y quemadas

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Cargar cosas pesadas y caminar

Reactivos

I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

¿Cuál es el nombre de la empresa en la que labora?

Sara Suite Ixtapa

¿Cuál es puesto o la función que desempeña?

Botones

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

Recepcionistas

¿A quién supervisa usted en sus labores?

A Nadie

¿Con que áreas o puestos de la empresa tiene relación y/o comunicación?

Jefe de recepción y ventas, recepcionistas y mantenimiento.

¿Cuánto es su ingreso mensual?

\$3,000.00

¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

9 am a 5 am

¿En qué lugar del hotel desempeñara usted la mayoría de sus funciones?

Recepción

¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta empresa?

Ayudar a los huéspedes con el equipaje

¿Cuáles son las funciones específicas que desarrolla usted dentro de esta empresa?

Recibir al cliente, subir sus maletas a las habitaciones, enseñar cómo funciona la tv, el aire acondicionado las puertas y la caja fuerte, ayudar a bajar las maletas de los huéspedes cuando se vayan a ir y revisar que dejen su habitación en condiciones correctas.

II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Conocer el uso de las cosas que hay en las habitaciones

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

Habilidad para cargar cosas pesadas, agilidad y rapidez

¿Qué característica de personalidad debe tener para este puesto?

Ser cortés y amable

¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

Primaria terminada

¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

Carrito de equipaje

¿Qué Idiomas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

Español e Ingles

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Mínimo 1 años

¿De qué valores monetarios, materiales, bienes muebles e inmuebles, equipo, trámites y personal es responsable?

Del carrito del equipaje

¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

Ninguno

¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

Ninguno

¿En qué consiste la actividad física que realiza como parte de sus tareas?

Cargar cosas pesadas

Anexo Dos

Con la finalidad de mejorar la calidad de nuestro servicio, agradecemos a usted conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general?

Muy satisfecho ____ Satisfecho ____ Insatisfecho ____ Muy insatisfecho ____

2. ¿Cómo calificaría la atención de nuestro personal en general?

Excelente ____ Muy bueno ____ Bueno ____ Malo ____ Muy malo ____

3. Ordene según su valoración con una calificación del 1 al 5, que prioriza al elegir un hotel, siendo 5 la calificación máxima y 1 la mínima

Calidad ____ Precio ____ Instalaciones ____ Higiene ____ Atención ____

4. Describa la atención de nuestro personal de servicio

5. Ordene según su valoración con una calificación del 1 al 5, a los siguientes aspectos de nuestras instalaciones, siendo 5 la calificación máxima y 1 la mínima

Confort _____ Luminosidad _____ Mobiliario _____ Decoración _____

6. ¿Cómo califica usted la limpieza de nuestro hotel?

Excelente _____ Muy Buena _____ Buena _____ Mala _____ Muy Mala _____

7. ¿Qué opinión tiene sobre nuestro servicio de restaurante?

Excelente _____ Muy Bueno _____ Bueno _____ Malo _____ Muy Malo _____

8. ¿Cuál de los siguientes aspectos le gusto más de nuestro hotel?

Atención ___ Higiene ___ Seguridad ___ Instalaciones ___ Gastronomía _____

9. ¿Cuál de los siguientes aspectos le gusto menos de nuestro hotel?

Atención _____ Higiene _____ Seguridad _____ Instalaciones _____ Gastronomía _____

10. ¿Elegiría nuevamente nuestro hotel?

Sí _____ No _____

14. ¿Recomendaría nuestro hotel?

Sí _____ No _____

Nombre:

Edad: _____ Sexo: _____ Procedencia: _____

E-mail:

Bibliografía

CHIAVENATO, Idalberto. **ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**. McGraw-Hill, 5ta. Edición Santafé de Bogotá 1999, 699 Págs.

DESSLER, Gary, **ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**. Prentice Hall, 6ta Edición, México 1994, 239 Págs.

SILICEO, Alfonso, **CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL**. México 1985, 470 Págs.

WERTHER, William. **ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS**. McGraw-Hill, México, 1995, 486 Págs.

