



**UNIVERSIDAD LATINA S.C.**

**Universidad  
Latina**

---

---

**DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN**

**Propuesta de Manual para el Procedimiento Reclutamiento, Selección,  
Inducción y Contratación de Personal del Hotel Calli S.A. de C.V.**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

***LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN***

**P R E S E N T A N :**

**MARIFEL ALONSO BARRERA**

**ASESOR: MAESTRA EURIDICE MIRANDA GUILLÉN**

**MÉXICO, D.F. JULIO DE 2011.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# **Propuesta de Manual para el Procedimiento Reclutamiento, Selección, Inducción y Contratación de Personal del Hotel Calli S.A. de C.V.**

---

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo, es proponer un manual de procedimientos de reclutamiento, selección e inducción y contratación del personal para el hotel Calli S.A. de C.V.; ubicado en el Istmo de Tehuantepec, municipio de Santo Domingo de Tehuantepec, Oaxaca.

Su procedimiento se basa en el reclutamiento externo y su medio e la radio del municipio. Una vez reclutado al personal, el director administrativo realizara las entrevistas, posteriormente se llevara acabo un entrevista con el jefe de área. Sí el candidato es aceptado se otorgara una capacitación de una semana, el cual será aprobado por su jefe directo, posteriormente será contratado por el departamento de contabilidad.

Por tal motivo es proponer dicho manual, el cual proponga otras formas de reclutar y seleccionar e integrar al nuevo personal que permita una mejora de éste y coadyuve con los objetivos de la empresa.

## **OBJETIVO GENERAL**

Creación y desarrollo de un manual de procedimientos de reclutamiento, selección inducción y contratación del personal, que permita al director administrativo del hotel contratar al personal e integrándolo con el curso de inducción cuya finalidad es que éste se integre y contribuya al buen desempeño de sus actividades dentro de la empresa y relacionándose con sus nuevos compañeros y jefes.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Elaboración de descripción de puestos del Hotel Calli S.A. de C.V.
- b) Creación de procedimientos de reclutamiento, selección e inducción que permita al director general, facilitar la aplicación de dichas funciones.
- c) Propuesta de Reglamento Interno de Trabajo.

# Contenido

## Capítulo I. Marco Referencial

1.0 HISTORIA DE LA EMPRESA	5
1.1 UBICACIÓN	5
1.2 LOGOTIPO	6
1.3 ESLOGAN	6
1.4 MISIÓN	7
1.5 VISIÓN	7
1.6 VALORES	7
1.7SERVICIOS, PRODUCTOS E INSTALACIONES.	7
1.8 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.	8
1.9OBJETIVOS Y METAS HOTEL	8
1.10ORGANIGRAMA GENERAL DEL HOTEL	9
1.11 OBJETIVOS Y METAS DE LAS AREAS DEL HOTEL CALLI.	10

## Capítulo II. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCION

2.0 METODOLOGIA DE ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	17
2.1 PLANEACIÓN DEL ESTUDIO	17
a) DEFINICIÓN DEL OBJETIVO	17
b) FORMULACIÓN DEL INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	17
c) FORMULACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO	17
2.2 INVESTIGACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	18
a) RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	18
b) DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL HOTEL CALLI	19
c) REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL	42
d) OBTENCIÓN DE LA APROBACIÓN CORRESPONDIENTE	42
e) ANÁLISIS Y CRITICAS DE LA INFORMACIÓN	42
2.3 DISEÑO GRAFICO Y DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.	44
2.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN.	59
2.5 MATRIZ FODA	97
2.6 PROPUESTA DE MISION Y VISION DEL HOTEL CALLI S.A. DE C.V.	98
2.7 PROPUESTA DE OBJETIVO DEL HOTEL CALLI S.A. DE C.V.	98
2.8 PROPUESTA DE ORGANIGRAMA DEL HOTEL CALLI S.A. DE C.V.	99
2.9 PROPUESTA DE OBJETIVO Y FUNCIONES	100
2.10 CONCLUSIONES	109
2.11 BIBLIOGRAFÍA	110

# Capítulo I. Marco Referencial





### 1.3. LOGOTIPO



### 1.4. ESLOGAN

***“UNA PAUSA DE CONFORT EN SU CAMINO”.***



## **1.5. MISIÓN**

Ofrecer el mejor servicio de hospedaje y alimentos con un estándar de calidad, calidez a todos nuestros huéspedes y clientes a través de colaboradores comprometidos que buscan la superación personal para obtener una mejor calidad de vida.

## **1.6. VISIÓN**

Mantenernos como el mejor lugar para descansar y seguir siendo la opción número uno de los clientes, identificándonos como una empresa de alta calidad rentable, con servicios competitivos a través de una mejora continúa basada en el desarrollo personal y del entorno.

## **1.7. VALORES**

- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso:
- Buen desempeño de cada función
- Ser buen colaborador

## **1.6. SERVICIOS, PRODUCTOS E INSTALACIONES.**

El hotel Calli cuenta con los siguientes servicios e instalaciones:

- 68 habitaciones estándar con 2 camas matrimoniales
- 26 habitaciones estándar con cama King size
- junior´s suite
- 2 suites
- Servicios de internet inalámbrico, tv a color con cable
- Teléfono, room service, caja de seguridad, aire acondicionado tipo mini Split, cerraduras electrónicas, seguridad
- Restaurante

### 1.7. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.

El mercado al que va dirigido principalmente es:

Turismo de Negocios	Turismo Nacional	Turismo Extranjero
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pemex</li><li>• Empresas Eolicas</li><li>• Cervecerias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oaxaca</li><li>• Ciudad de México</li><li>• Chiapas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alemanes</li><li>• Franceses</li><li>• Españoles</li></ul>

### 1.8. OBJETIVOS Y METAS

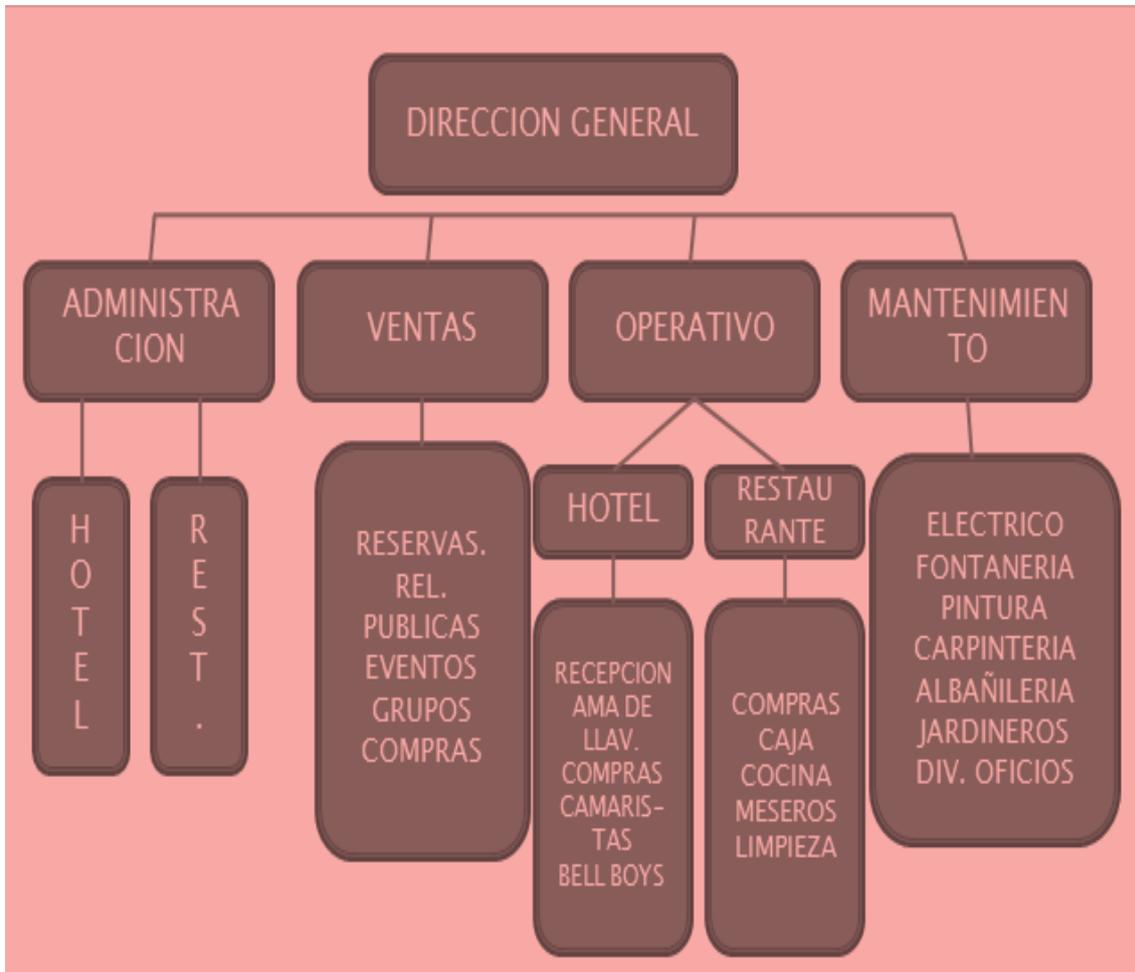
Los objetivos y las metas que se requieren para el buen funcionamiento de nuestros servicios.

- I. Es el responsable de la explotación del hotel y la satisfacción del cliente, así como del cumplimiento de los procedimientos internos, estándares de calidad de la eficiencia de las operaciones, para ello organiza, coordina al equipo humano a su cargo, realiza acciones de promoción comercial se responsabiliza de resolución de incidencias con los clientes.
- II. Capacidad para liderar y desarrollar un equipo humano diverso, perfil comercial, orientación a la calidad, a cliente y a los resultados.

#### **Autonomía.**

- I. Total en todos los ámbitos de decisiones y proyecciones.

## 1.9. ORGANIGRAMA



## **1.10. OBJETIVOS Y METAS DE LAS ÁREAS DEL “HOTEL CALLI”.**

### **A. GERENTE ADMINISTRATIVO OBJETIVOS Y METAS**

- I. Es el encargo de la administración general del hotel eso consiste en el dinero, tanto el que entra como el que sale, y todo que tiene que llevar registro contable así como archivos, las cuentas de banco, etc.
- II. Pago de nominas, administrativo de materiales, herramientas, equipos de operación.
- III. Manejar de manera eficiente las operaciones financieras, que ocurre dentro del negocio, así como mantener la contabilidad del hotel al día.
- IV. Reportar los estados financieros y proporcionar los análisis financieros del hotel, gestionar las actividades de índole legal.
- V. Pagos a proveedores de acuerdo a las órdenes de pedido realizado por el departamento operativo.

#### **Autonomía:**

- I. Decisión de compra a bajo costos y de buena calidad.
- II. Pago oportuno a proveedores.

### **B. ABASTECIMIENTO OBJETIVOS Y METAS**

- I. Comprar artículos de calidad en buenos precios.
- II. Surtir el almacén de manera que nunca falten insumos.
- III. Procurar el aprovechamiento máximo de los insumos para evitar desperdicios.
- IV. Capacitar a su personal a su cargo.
- V. Surtir siempre a cocina y mesero de manera que lo primero que entre es lo primero que tiene que salir.

#### **Autonomía:**

- I. Decide por la mejor calidad y precio de los insumos.
- II. Clasificar los insumos.

## **C. RESTAURANTE “NANIXHE”**

### **OBJETIVO**

- I. Manejar de manera eficiente las operaciones financieras, que ocurre dentro de negocio, así como mantener la contabilidad del restaurante al día.
- II. Reportar los estados financieros proporcionar los análisis financieros de restaurante, gestionar las actividades de índole legal.
- III. Realizar los pagos de nomina, seguro social, impuesto, etc.
- IV. Pagos a proveedores de acuerdo a las órdenes de pedido realizado por el departamento operativo.

#### **Autonomía:**

- I. Decisión de compra a bajos costos y buena calidad.
- II. Pago oportuno a proveedores.

## **D. RESPONSABLE DE TURNO**

### **OBJETIVOS Y METAS**

- I. Es el recargado de supervisar que todas las áreas de restaurante cumplan con los estándares y políticas establecidas por la alta dirección.
- II. Estar al pendiente del servicio y de la atención que se está prestando al cliente.
- III. Mantener la continuidad del abastecimiento.
- IV. Evitar deterioros, duplicidades, desperdicios, buscando calidad adecuada.
- V. Preparar en tiempo y forma los consumos efectuados por el cliente.
- VI. El cajero del restaurante funge como un recepcionista en el hotel.

#### **Autonomía:**

- I. Otorga descuentos a clientes frecuentes, vip.
- II. Otorga cortesías por consumos a guías y grupos de acuerdo al total de su consumo.
- III. Tiene la capacidad de regresar al personal en caso que presentarán en estado inconveniente.

## **E. MESERO**

### **OBJETIVOS Y METAS**

- I. Sirve al cliente garantizado su total satisfacción, vendiendo y sirviendo la comida de nuestro menú en un ambiente casual.
- II. El mesero recomendará la carta, haciendo una venta sugestiva.
- III. Está obligado a prestar un servicio amable, eficiente y cortés, con un alto grado de profesionalismo y compañerismo.
- IV. Mantiene los preceptos en limpieza del área e instrumentos de trabajo.

#### **Objetivos del garrotero**

- I. Apoyo a los meseros, en la atención y servicio de los clientes, sirviendo los platos y bebidas, garantizando la adecuada presentación limpieza de la mesas, para así ofrecer una experiencia agradable en un ambiente casual.

#### **Autonomía:**

- I. Decisión de cambiar guarniciones.
- II. Decisión de regresar el platillo a cocina si este no cumple con el estándar de presentación y preparación del mismo.
- III. Capacidad de otorgar alguna cortesía en bebida, cócteles de bienvenida y postres a clientes y grupos turísticos que así lo ameriten.

#### **OBJETIVOS Y METAS DE GARROTERO (AYTE. DEL MESERO):**

- I. Apoyar a los meseros, en la atención y servicios de los clientes, sirviendo los platos y bebidas, garantizando la adecuada presentación y limpieza de las mesas, para así ofrece una experiencia agradable en un ambiente causal.

## **F. SEGURIDAD**

### **OBJETIVOS Y METAS**

- I. Proteger tanto a los huéspedes, como a los empleados.
- II. Prevención del robo.
- III. Vigilancia de áreas públicas.
- IV. Vigilancia de habitaciones.
- V. Vigilancia de oficinas.
- VI. Vigilancia de áreas del personal.

#### **Autonomía:**

- I. Capacidad para estacionar el vehículo del huésped en el lugar adecuado.
- II. Tiene la decisión de no permitir la entrada a personas que puedan dañar la armonía de hotel.
- III. Tiene la autoridad de regresar al personal que lleguen al trabajo en condiciones no adecuadas, tanto de hotel como restaurante.

## **G. ENCARGADO DE COCINA**

### **OBJETIVOS Y METAS**

- I. Elaborar todos los platillos con los estándares de calidad y normas de seguridad e higienes requeridas por la alta dirección.
- II. Elaborar los platillos con rectas específicas.
- III. Procurar el aprovechamiento máximo de los insumos para evitar desperdicios
- IV. Capacitar a su personal a su cargo.

#### **Autonomía:**

- I. Decidir la sustitución de algún insumo por otro para la preparación de platillos.
- II. Decide el tipo de guarniciones para trabajar en el día.
- III. Decide tipo de salsas de servicios.
- IV. Ofrecimientos del menú del día.

## **H. RECEPCION**

### **OBJETIVOS Y METAS**

- I. Desempeño profesional actitud de servicio con el cliente, para satisfacer sus expectativas y cumplir con los estándares de calda del hotel.
- II. Aplicar los procedimientos adecuados para los procesos de reservación, así como de entrada y salida de estancias.
- III. Tener siempre constante comunicación laboral con todos los departamentos, ya que de ello depende proporcionar un buen servicio.
- IV. Mantener siempre un ambiente de respeto con sus compañeros y superiores.
- V. Mantener siempre un ambiente de respeto con sus compañeros y superiores

#### **Importancia:**

- I. Representa uno de los pilares básicos donde se apoya el negocio.
- II. Promotora y vendedora de habitaciones servicios.
- III. Recibe y atiende a los clientes.
- IV. Depositaria de quejas.

#### **Autonomía:**

- I. Manejar tarifas de acuerdo a las necesidades del huésped.
- II. Capacidad de cambiar al huésped de habitación en caso de requerirse.
- III. Tiene la decisión de rentar o no la habitación en caso de que el huésped se presente en condiciones no favorables que perjudique a terceros.

## **I. BELL-BOYS**

### **OBJETIVOS Y METAS**

- I. Recibir al cliente siempre con una sonrisa, darles la bienvenida, carga su equipaje llevarlos a recepción, para después conducirlo a su habitación.
- II. Dejar al huésped en su habitación e informarle de los detalles del mismo, como nivel adecuado del aire acondicionado, los canales T.V. Así como del servicio y horarios de lavandería.
- III. Ser puntual y eficiente en su trabajo y dar lo mejor si para un mutuo beneficio.

#### **Importancia:**

- I. Primer y último contacto con el huésped.
- II. Evaluación del servicio
- III. Su buen servicio.
- IV. Ayuda a incrementar las ventas al sugerir servicios del hotel.
- V. Apoyo a vigilancia.
- VI. Gran apoyo al servicio de grupos y convenciones.
- VII. Apoyo en correo interdepartamental.

#### **Autonomía:**

- I. Capacidad para estacionar el vehículo de los huéspedes en el lugar adecuado.
- II. Tiene la decisión de no permitir la entrada a personas que pueden dañar la armonía del hotel.

## **J. AMA DE LLAVES**

### **OBJETIVOS Y METAS**

- I. Mantener en estado óptimo la limpieza, mantenimiento y estado general de las habitaciones áreas públicas.
- II. Crear una estancia de armonía y confort a través del orden, la limpieza e higiene en las habitaciones y áreas públicas del hotel.
- III. Contribuir a que la estancia del huésped sea inolvidable y placentera, logrando su satisfacción con cada uno de nuestros detalles.

#### **Funciones:**

- I. Limpieza y mantenimiento.
- II. Entrenamiento del personal; cada empleado del hotel debe ser entrenado para relacionarse con su compañeros.
- III. Suministros y equipo: pedidos, almacenaje, control, etc.
- IV. Trabajos de oficina: son todos los reportes que se deben de llevar. El más voluminoso es el de horario para llevar un buen record del pago dada la gran cantidad de empleados.

**Importancia:**

El prestigio y la calidad del hotel depende en gran parte de la limpieza y el orden del mismo.

**Autonomía:**

- I. Toma de decisión para sustitución de sábanas, fundas, cortinas todos los blancos en general, que se encuentren en mal estado.
- II. Distribuye el total de las habitaciones a limpiar a cada recamarera, esto incluye la cantidad del blancos, amenidades y productos de limpieza.

**K. MANTENIMIENTO  
OBJETIVOS Y METAS**

- I. Mantener el edificio y el equipo del hotel en óptimas condiciones para el funcionamiento y satisfacción del huésped.
- II. Evitar quejas de los huéspedes y reportes de equipo fuera de funcionamiento, a través de la implantación de sistemas y programas de mantenimiento preventivo correctivo.

**Autonomía:**

- I. Asignación de tareas para el personal a su cargo
- II. Decide la tarea prioritaria para realizar el tipo de mantenimiento adeudado.

**L. RECURSOS HUMANOS  
OBJETIVOS Y METAS**

- I. Capacitar al personal cada 4 meses: enero-mayo y septiembre de cada año, con los temas de:
- II. Estructuras organizacionales-5 -"s"- desarrollo humano-calidad y calidez- desarrollo del personal de contacto, todo para el buen desempeño del personal de contacto, todo para el buen desempeño del personal y mantener siempre la calidad de nuestros servicios.
- III. Reclutamiento del personal adecuado para desempeñar el puesto vacante.
- IV. Programas de motivación al personal.

**Autonomía:**

- I. Toma la decisión para permiso, cambios de turno, vacaciones.
- II. Elección del personal adecuado

## **Capítulo II. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCION Y CONTRATACION.**

## 2.0 METODOLOGIA DE ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 2.1 PLANEACIÓN DEL ESTUDIO

#### A. DEFINICIÓN DEL OBJETIVO

Proponer un manual de procedimientos específico de reclutamiento, selección e inducción que permita al director general del hotel elegir al personal idóneo que cumpla las expectativas del puesto y del hotel, integrándolo con el curso de inducción cuya finalidad es que el nuevo personal se integre y contribuya al buen desempeño de sus actividades dentro de la empresa y relacionándose con sus nuevos compañeros y jefes.

#### B. FORMULACIÓN DEL INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

- 1) Proceso CheckOut.
- 2) Manual de Procedimientos de Recepción.
- 3) Actividades Diarias (2° y 3° turno)
- 4) Actividades Diarias Velador.
- 5) Actividades Diarias Bell Boy
- 6) Actividades Diarias Mantenimiento.

#### C. Formulación del plan de trabajo.

Se mostrara la formulación de plan de trabajo, a través de la grafica de Gantt para la elaboración del proyecto.

-.	OCTUBRE	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE
<b>Planificación del proyecto</b>			
Objetivo del Proyecto			
Búsqueda de información teórica			
Elaboración de evaluación del desempeño			
<b>Vista a la empresa</b>			
Información General de la empresa			
Información del procedimiento de reclutamiento del persona			
Elaboración de cuestionarios			
<b>Recopilación de la información</b>			
Análisis de información			

## 2.2 INVESTIGACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

### A. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El presente análisis de puesto se hizo con el fin realizar el perfil de puestos del hotel Calli.

1. Nombre:
2. Titulo del puesto: Gerente Administrativo.
3. Departamento: Dirección General.
4. Superior inmediato: Accionista.
5. Resumen de sus obligaciones:
6. Calificaciones profesionales: haga una relación de los conocimientos que usted utiliza en su trabajo:
7. Equipamientos:
8. Contactos:
9. Supervisión Ejercida: ¿Su puesto tiene responsabilidades de supervisar a las personas? <b>Si</b> ( <input type="checkbox"/> ) <b>No</b> ( <input type="checkbox"/> )
10. Supervisión recibida: ¿cual es l frecuencia de l supervisión que usted recibe de superior?
( <input type="checkbox"/> ) <b>Frecuente</b> ( <input type="checkbox"/> ) <b>A veces</b> ( <input type="checkbox"/> ) <b>Rara vez</b> ( <input type="checkbox"/> ) <b>Nunca</b>
11. Decisiones: explique las decisiones que usted toma en el desempeño de su puesto:
12. Condiciones de trabajo: describa las condiciones en las que usted trabaja, como ruidos, temperaturas caliente o fría, trabajo externo, condiciones desagradables:
13. Requisitos exigidos por el puerto: indique los requisitos mínimos necesarios para el puesto:
14. Escolaridad:
15. Experiencia:
16. Conocimientos específicos:
17. Habilidades:
18. Información adicional:

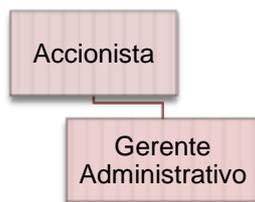
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Administración

**Nombre del puesto:** Gerente Administrativo

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

El Gerente Administrativo planea, organiza, dirige y controla los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros a través de la optimización de éstos con fin de cumplir las expectativas del accionista, colaboradores y de los huéspedes.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Administrar el hotel eso consiste en el dinero, tanto el que entra como el que sale, y todo que tiene que llevar registro contable así como archivos, las cuentas de banco, etc.
- II. Pago de nominas, administrativo de materiales, herramientas, equipos de operación del hotel.
- III. Manejar de manera eficiente las operaciones financieras, que ocurre dentro del negocio, así como mantener la contabilidad del hotel al día.
- IV. Reportar los estados financieros y proporcionar los análisis financieros del hotel, gestionar las actividades de índole legal.
- V. Controlar los pagos a proveedores de acuerdo a las órdenes de pedido realizado por el departamento operativo.
- VI. Estimar el consumo de alimentos, realizar pedidos con los proveedores, bebidas y su programa de entregas de alimentos.
- VII. Resolver quejas de los comensales sobre la calidad de los alimentos o servicio.
- VIII. Supervisar la limpieza directa de cocina y comedor para mantener los estándares de higiene y seguridad, y llevar los registros adecuados.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Computadora, radio, teléfono, copiadora, impresora.

### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería.

### CONTACTOS INTERNOS

Accionista, Área de Restaurante, Área de Hotel, Área de Mantenimiento, Área de Ventas y Área de Contabilidad

### CONTACTOS EXTERNOS

Dependencias Públicas, Proveedores, Agencias de Viajes, Empresas, Huéspedes y Comensales.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Licenciatura en Administración ó Licenciatura en Contabilidad.
- II. **Experiencia:** 5 años.
- III. **Habilidades:** Comunicación, Análisis, Negociador, Liderazgo, Coordinación, orientación de resultados.
- IV. **Conocimientos:** Organización y logística de eventos, conocimientos de hotelería, agencias de viajes, dependencias de turismo, aeropuertos, conocimientos de mercado turístico.
- V. **Edad:** 30 años.
- VI. **Idiomas** Ingles (Avanzado).
- VII. **Sexo:** Femenino.

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Contabilidad

**Nombre del puesto:** Gerente de Contabilidad

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es la funcionaria encargada del departamento de contabilidad, responsable de que se lleven correctamente los registros de contabilidad y sus respaldos. De la preparación de los informes financieros y estadísticos que sean necesarios

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Supervisar sus colaboradores (jefe de nominas y asistente de contabilidad)
- II. Elaborar de informes tales como cuentas, registros y comprobantes que constituye todo el proceso de contabilidad, desde que se inicia cada operación hasta que se refleja en los informes y su efecto final en la situación financiera de la empresa.
- III. Clasificar y análisis de las cuentas.
- IV. Elaborar de estados financieros.
- V. Elaborar de declaraciones fiscales.
- VI. Elaborar de presupuesto
- VII. Adquirir los insumos, materiales y equipo, necesarios para el logro de los objetivos del hotel, ajustándose a los siguientes lineamientos; precio, calidad, cantidad, condiciones de entrega y pago.
- VIII. Pagar a proveedores de acuerdo a las órdenes de pedido por el departamento operativo.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Computadora, radio, teléfono, copiadora, impresora.

### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería.

### CONTACTOS INTERNOS

Área de Restaurante, Área de Hotel, Área de Mantenimiento, Área de Ventas y Área de Contabilidad.

### CONTACTOS EXTERNOS

Accionista y Secretaria de Hacienda y SAT.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Licenciatura en Contaduría Pública.
- II. **Experiencia:** 5 años.
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, relaciones interpersonales, orientación a resultados y Liderazgo.
- IV. Contabilidad, impuestos, auditoria, leyes y reglamentos.
- V. **Edad:** 30 años.

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Contabilidad

**Nombre del puesto:** Jefe de Nominas

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Elaboración de la nómina para el pago de los sueldos y prestaciones del personal que actualmente esta laborando en la empresa, liberando la impresión de cheques y comprobantes de depósitos.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Elaborar, distribución y modificación de la nomina del personal.
- II. Deberá verificar las disposiciones fiscales y laborales para su aplicación del pago de nómina.
- III. Elaborar los movimientos del personal por concepto de altas, bajas.
- IV. Efectuar mensualmente los pagos provisionales de ISR por concepto de retención por salarios.
- V. Presentar las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado.
- VI. Presentar las declaraciones informativas anuales ante el SAT.
- VII. Resguardar del archivo documental.
- VIII. Reportar los estados financieros, proporcionar los análisis financieros de restaurante, gestionar las actividades de índole legal.
- IX. Realizar los pagos de nomina, seguro social, impuesto, etc.
- X. Contratar del personal.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Computadora, radio, teléfono, copiadora, impresora.

### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería.

### CONTACTOS INTERNOS

Área de Restaurante, Área de Hotel, Área de Mantenimiento, Área de Ventas y Área de Contabilidad

### CONTACTOS EXTERNOS

Accionista y SAT

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Licenciatura en Contaduría Pública.
- II. **Experiencia:** 10años.
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, relaciones interpersonales, orientación a resultados y Liderazgo.
- IV. **Conocimientos específicos:** Contabilidad. Ley Federal de Trabajo, Ley IMSS, Ley Federal.
- V. **Edad:** 30años

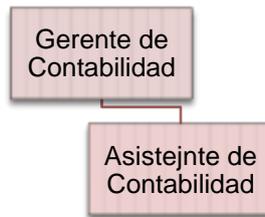
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa: Hotel Calli S.A. de C.V.**

**Nombre del área: Contabilidad**

**Nombre del puesto: Asistente de Contabilidad**

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Apoyar y colaborar con su jefe inmediato en la realización de las operaciones tanto de egresos como de ingresos derivados de las operaciones del hotel

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Elaborar pólizas y registrar en libros todos los movimientos contables tanto de ingresos como de egresos que se generen en el balneario.
- II. Recibir, organizar y archivar los comprobantes de gastos diarios de las distintas áreas.
- III. Auxiliar en la depuración de cuentas.
- IV. Recibir y revisar los cortes de caja parciales que le sean entregados a través del personal restaurante y recepción.

### CONTACTOS INTERNOS

Área de Restaurante, Área de Hotel, Área de Mantenimiento, Área de Ventas y Área de Contabilidad.

**CONTACTOS EXTERNOS:** S/N

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Computadora, radio, teléfono, copiadora, impresora.

### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Licenciatura en Contaduría Pública.
- II. **Experiencia:** 5 años.
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, relaciones interpersonales, orientación a resultados.
- IV. **Conocimientos Específicos:** Conocimientos de Contabilidad.
- V. **Edad:** mínimo 24 años.
- VI. **Sexo:** Femenino.

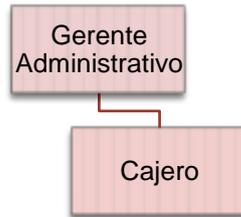
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa: Hotel Calli S.A. de C.V.**

**Nombre del área: Restaurante**

**Nombre del puesto: Cajeros**

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el encargado de darle la bienvenida al restaurante, realizar el cobro del consumo de los comensales.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Registrar de comandas a los comensales.
- II. Permitir el registro de cuentas separadas.
- III. Registro de la referencia de comanda.
- IV. Entregar de comandas al finalizar el turno de meseros
- V. Cancelar de cuentas
- VI. Retirar de efectivo de caja por diferentes conceptos
- VII. Depositar de efectivo de caja por diferentes conceptos.
- VIII. Recibir a proveedores.
- IX. Recibir lo reportes contables.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

Computadora, radio, teléfono, copiadora, impresora.

### MATERIALES DE TRABAJO:

Papelería

### CONTACTOS INTERNOS:

Gerente Administrativo, Cajeras, Meseros, Garroteros, Jefes de Cocina, Cocineros y lavanderos.

**CONTACTOS EXTERNOS:** Proveedores, Huéspedes y Comensales.

### REQUISITOS DE PUESTO

- I. **Escolaridad:** Técnico en Administración de Empresas Turísticas o Preparatoria.
- II. **Experiencia:** 3 años.
- III. **Habilidades:** Relacionarse con los comensales, habilidades matemáticas.
- IV. **Conocimientos Específicos:** Contabilidad general, procedimiento de caja y programas de computación de caja.
- V. **Edad:** 23 años.
- VI. **Sexo:** Femenino.

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Restaurante

**Nombre del puesto:** Jefe de Meseros

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el encargado de supervisar a los meseros y garroteros que cumplan en tener excelente estado las mesas para los comensales y menor tiempo posible para acomodarlos en sus mesas.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Asegurar que los comensales son sentados en mesas limpias apropiadas en el menor tiempo posible.
- II. Supervisar su colaboradores (meseros, garroteros y cajeros).
- III. Supervisar de la limpieza de los baños.
- IV. Revisar la limpieza de las estaciones del turno previo notificar al gerente cualquier problema.
- V. Elaborar de estaciones y repartirlas con los meseros y garroteros.
- VI. Brindar servicio a los comensales limpiando sus mesas, retirando vaso, cubiertos así como también rellena las bebidas.
- VII. Mantener al jefe inmediato informado sobre los problemas o situaciones que se presente durante su turno.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Blancos, bajilla, trapo de limpieza, saleros, servilleteros, azucareros

### MATERIALES DE TRABAJO

Comanda, pluma, azúcar, saleros.

### CONTACTOS INTERNOS

Gerente Administrativo, Cajeras, Meseros, Garroteros, Jefes de Cocina, Cocineros y lavaderos.

### CONTACTOS EXTERNOS

Comensales y Huéspedes

### REQUISITOS DE PUESTO

- I. **Escolaridad:** Técnico en Administración de Empresas Turísticas.
- II. **Experiencia:** 3 años
- III. **Habilidades:** Comunicación, Negociador, Liderazgo, Coordinación, orientación de resultados, relaciones interpersonales.
- IV. **Conocimientos Específicos:** Conocimientos básicos de cocina, montaje de mesa, servir la comida al comensal.
- V. **Edad:** 25 años.

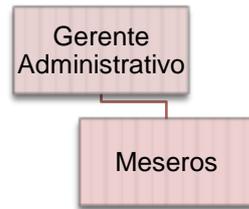
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Restaurante

**Nombre del puesto:** Meseros

## ORGANIGRAMA



## DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de brindar un buen servicio de manera amable, cortés y eficiente al comensal y mantener su estación limpia.

## DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Prestar un servicio amable, eficiente y cortés con un alto grado de profesionalismo y compañerismo.
- II. Tratar con igualdad a los comensales.
- III. Mantener los preceptos en limpieza del área e instrumentos de trabajo.
- IV. Responsable de errores u omisiones en el cobro de cuentas de consumo.
- V. Encargado de resolver en primera instancia o definitivamente las quejas de los clientes o reportarlas con el capitán de meseros.
- VI. Dar al cliente información de interés general cuando se requiera.
- VII. Reportar al capitán en turno al llegar o al ausentarse.
- VIII. Tomar orden de alimentos y bebidas.
- IX. Cobrar de cuenta.
- X. Montar las mesas con supervisión del capitán.

## HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Blancos, bajilla, trapo de limpieza, saleros, servilleteros, azucareros

## MATERIALES DE TRABAJO

Comanda, pluma, azúcar, saleros.

## CONTACTOS INTERNOS

Gerente Administrativo, Cajeras, Meseros, Garroteros, Jefes de Cocina, Cocineros, lavaderos y mantenimiento.

## CONTACTOS EXTERNOS

Comensales y Huéspedes

## REQUISITOS DE PUESTO

- I. **Escolaridad:** Técnico en Administración de Empresas Turísticas.
- II. **Experiencia:** 3 años
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, orientación de resultados, relaciones interpersonales.
- IV. **Conocimientos Específicos:** Conocimientos básicos de cocina, montaje de mesa, servir la comida al comensal y cobro de cuentas.
- V. **Edad:** 19 años.
- VI. **Sexo:** Indistinto.

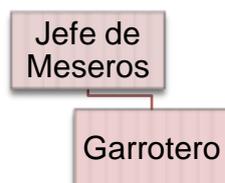
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa: Hotel Calli S.A. de C.V.**

**Nombre del área: Restaurante**

**Nombre del puesto: Garrotero**

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Apoyo a los meseros, en la atención y servicio de los huéspedes, sirviendo los platos y bebidas, garantizando la adecuada presentación limpieza de las mesas, para así ofrecer una experiencia agradable en un ambiente casual.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICO

- I. Mantener limpia el área de Servicio en la cocina.
- II. Recoger muertos de las mesas.
- III. Sacar cubiertos y platos en cocina.
- IV. Mantener limpia la mesa
- V. Preparar paneras y salseras.
- VI. Recibir muertos de la mesas de la cocina.
- VII. Rellenar vinagreras, cátsup, sal, pimienta y azúcar.
- VIII. Preparar paneras y salseras.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Servilleteros, azucareros, trapeador, escoba, recogedor, trapo de limpieza.

### MATERIALES DE TRABAJO

Azúcar, sal y fabuloso

### CONTACTOS INTERNOS

Cajeras, Jefe de Meseros, Meseros, Garroteros, Jefes de Cocina, Cocineros.

### CONTACTOS EXTERNOS

Comensales y Huéspedes

### REQUISITOS DE PUESTO

- I. **Escolaridad:** Técnico en Administración de Empresas Turísticas.
- II. **Experiencia:** 3 años
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, orientación de resultados, relaciones interpersonales
- IV. **Conocimientos Específicos:** Conocimientos básicos de cocina
- V. **Edad:** 19 años
- VI. **Sexo:** Indistinto

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Restaurante

**Nombre del puesto:** Jefe de cocina

### ORAGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Se encarga de la planeación del menú y la supervisión en la preparación de platillos con los estándares de calidad y seguridad e higiene establecidos por el hotel.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Elaborar del menú y la carta
- II. Preparar una amplia variedad de comidas con diversos métodos de preparación.
- III. Preparar de presentación de platillos.
- IV. Supervisar las a sus colaboradores (cocineros).
- V. Tendrá a su cargo la despensa diaria, cuidado de los artículos suministrados por el almacén, que irán extrayendo a medida que los necesita para la confección del menú.
- VI. Supervisar de limpieza en la cocina

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Plancha, Estufa, Parrilla, Horno, Refrigerador, maquina lavatrastos, bajilla.

### MATERIALES DE TRABAJO

Carnes, Pescados, Mariscos, harina, azúcar, sal etc.

### CONTACTOS INTERNOS

Gerente Administrativo, Jefe de Meseros, Meseros, Garroteros, Jefes de Cocina, Cocineros y lavaderos.

### CONTACTOS EXTERNOS

Comensales y Huéspedes

### REQUISITOS DE PUESTO

- I. **Escolaridad:** Licenciatura en Gastronomía.
- II. **Experiencia:** 6 años
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, orientación de resultados, relaciones interpersonales
- IV. **Conocimientos Específicos:** Conocimientos de alta cocina, elaboración de menú, elaboración de menús para banquetes, conocimiento de equipo, herramientas e insumos.
- V. **Edad:** 28 años.
- VI. **Sexo:** Indistinto.

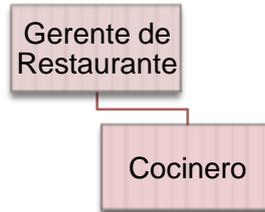
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Restaurante

**Nombre del puesto:** Cocinera

### ORAGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Se encarga de la preparación de platillos con los estándares de calidad y seguridad e higiene establecidos por el hotel.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Preparar platillos conforme a las especificaciones del Jefe cocina.
- II. Elaboración de guarniciones.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Plancha, Estufa, Parrilla, Horno, Refrigerador, maquina lavatrastos, vajilla.

### MATERIALES DE TRABAJO

Carnes, Pescados, Mariscos, harina, azúcar, sal etc.

### CONTACTOS INTERNOS

Gerente Administrativo, Jefe de Meseros, Meseros, Garroteros, Jefes de Cocina y lavaderos.

### CONTACTOS EXTERNOS

Comensales y Huéspedes

### REQUISITOS DE PUESTO

- VII. **Escolaridad:** Licenciatura en Gastronomía.
- VIII. **Experiencia:** 3 años
- IX. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, orientación de resultados, relaciones interpersonales
- X. **Conocimientos Específicos:** Conocimientos de alta cocina, elaboración de menú, elaboración de menús para banquetes, conocimiento de equipo, herramientas e insumos.
- XI. **Edad:** 25 años.
- XII. **Sexo:** Indistinto.

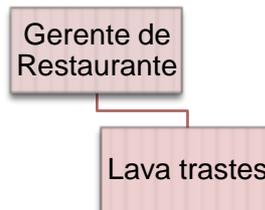
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Restaurante

**Nombre del puesto:** Lava trastes

### ORAGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Se encarga de la limpieza general de la cocina

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Limpiar pisos.
- II. Limpiar vajillas y utensilios de cocinas

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Maquina lavatrastos, vajilla, escoba y trapeador.

### MATERIALES DE TRABAJO

Trapos y detergentes.

### CONTACTOS INTERNOS

Jefes de Cocina y cocineros.

### CONTACTOS EXTERNOS S/N

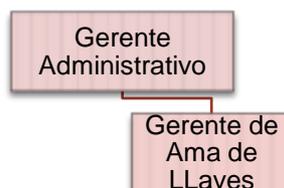
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Hotel

**Nombre del puesto:** Gerente de Ama de llaves

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de coordina al personal a su cargo y mantener un estado impecable de limpieza en las áreas públicas y de habitaciones creando ambiente de armonía y confort tanto para los huéspedes como los colaboradores del hotel.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Supervisar de su personal a su cargo(mucamas y lavaderos).
- II. Dar seguimientos a los reportes de a habitación.
- III. Realizar el inventario de lavandería y de herramientas e insumos que utilizan las mucamas.
- IV. Realizar las requisiciones de los materiales e insumos que se requiera en dicho momento.
- V. Realizar de reportes en los gastos realizados durante el día al departamento de contabilidad.
- VI. Controlar la asistencia del personal y la rotación de turnos.
- VII. Distribuir los trabajos de las camareras y de los lavaderos.
- VIII. Resolver inconvenientes presentados por los huéspedes.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Computadora, radio, teléfono, copiadora, impresora, escáner y lista de reporte.

### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería

### CONTACTOS INTERNOS

Gerente Administrativo, Área de Ventas, Recepción, Mucamas, Lavaderos y Mantenimiento

### CONTACTOS EXTERNOS

Comensales y Huéspedes

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.
- II. **Experiencia:** 6 años
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, orientación de resultados, relaciones interpersonales.
- IV. **Conocimientos Específicos:** Conocimientos de administración hotelera.
- V. **Edad:** mínimo 30 años.
- VI. **Sexo:** Femenino.

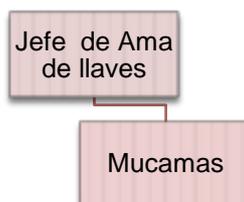
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Hotel.

**Nombre del puesto:** Mucamas.

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de mantener un estado impecable de limpieza en las áreas públicas y de habitaciones creando ambiente de armonía y confort tanto para los huéspedes como los colaboradores del hotel.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Mantener en perfectas condiciones de limpieza y confort las habitaciones, habitaciones y áreas públicas del hotel.
- II. Proporcionar servicio oportuno cuando el huésped lo requiera.
- III. Elaborar de reportes diarios del estado real de las habitaciones.
- IV. Reportar inconvenientes que se presentaron en las habitaciones a recepción para que a su vez lo reporte con el departamento de mantenimiento y manden al colaborador indicado para que los resuelva.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Escoba, Trapeador, Trapo, blancos de recamara, baño, lista de reporte y radio.

### MATERIALES DE TRABAJO

Detergente, jabón, agua, papelería y radio.

### CONTACTOS INTERNOS

Recepción, Jefe de Mucamas, Mucamas, Lavanderos y Mantenimiento.

### CONTACTOS EXTERNOS

Comensales y Huéspedes.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.
- II. **Experiencia:** 2 años
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, relaciones interpersonales.
- IV. **Edad:** mínimo 19 años.
- V. **Conocimientos Específicos:** Limpieza
- VI. **Sexo:** Femenino.
- VII. **Edad:** 25

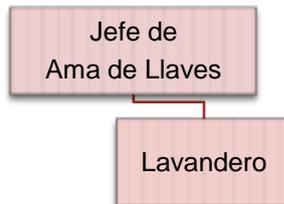
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Hotel

**Nombre del puesto:** Lavandero

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el encargado del lavado, planchado, secado y cosido de la ropa del hotel, así como del servicio de ropa de clientes.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

#### I. Servicio de lavandería al huésped:

- a. Recibir la requisición realizada por el huésped, la mucama deberá hacer entrega de la requisición al departamento de lavandería.
- b. Clasificar hacia donde se dirige cada prenda ya sea lavado en agua o en seco.
- c. Posteriormente se lleva a recepción con su respectiva nota para el cobro de ésta.

#### II. Servicio del Hotel:

- a. El encargo dispondrá de un formato que contiene las indicaciones que tratamiento llevara a cabo con los blancos de las habitaciones, bancos de restaurantes y uniformes.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Lavadora, Secadora, Plancha, Burro de Plancha y lista de reporte.

### MATERIALES DE TRABAJO

Detergente y papelería.

### CONTACTOS INTERNOS

Recepción, Jefe de Mucamas, Mucamas, Lavanderos y Mantenimiento.

### CONTACTOS EXTERNOS

Comensales y Huéspedes.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Preparatoria.
- II. **Experiencia:** 1 año.
- III. **Habilidades:** Comunicación y Coordinación.
- IV. **Conocimientos Específicos:** Tipos de lavado.
- V. **Edad:** mínimo 19 años.
- VI. **Sexo:** Indistinto.

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Hotel

**Nombre del puesto:** Jefe de Ventas

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el responsable de realizar las reservaciones y cancelaciones de habitaciones, banquetes y convenciones

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

Supervisar a su personal a su cargo (repcionistas y Bell boys)

Reservar individual

Proporcionar información relacionada con el hotel.

Registrar y asignación de habitaciones.

Manejar de reservaciones y comunicación con los próximos huéspedes que desean hospedarse.

Reservar Grupa (hospedaje, banquetes y convenciones): La persona o empresa que desea hacer una reservación grupal a partir de 25 personas, deberá solicitarlo por medio de un oficio con los siguientes datos: nombre de la empresa y/o nombre de la persona número de personas, fecha de entrada y fecha de salida. Verificar que si está disponible y si no proponer otras fechas. Posteriormente se le comunicara al departamento de restaurante y ama de llaves mediante un formato los requerimientos que deben de cumplir

Cancelar de habitaciones, banquetes y convenciones.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Computadora, radio, teléfono, copiadora, impresora, escáner y lista de reporte.

### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería

### CONTACTOS INTERNOS

Gerente Administrativo, Recepción, Jefa de Ama de llaves, Mantenimiento.

### CONTACTOS EXTERNOS

Comensales, Huéspedes y Agencia de Viajes

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.
- II. **Experiencia:** 6 años
- III. **Habilidades:** Dirigir equipos de trabajo, Comunicación, Coordinación, orientación de resultados, relaciones interpersonales.
- IV. **Conocimientos Específicos:** Conocimientos de administración de empresas turísticas, ventas y promoción.
- V. **Edad:** 28 años.
- VI. **Sexo:** Femenino.

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Hotel

**Nombre del puesto:** Recepcionista

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el cargado de checar las salidas y entradas de los huéspedes. También mantener una constante comunicación laboral con todos los departamentos ya que depende de ello proporcionar un buen servicio.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. CheckInn: Recibir a los huéspedes pregunta si tiene reservación, lo verifica en su computador para su confirmación, posteriormente activa su tarjeta-llave y posteriormente procede a firmar unos formatos el huésped para hacerle la entrega de su tarjeta-llave.
- II. Si en caso de que el huésped no tenga reservación el recepcionista verifica, si existe habitaciones disponibles en dado caso que si el recepcionista e informa los paquetes que tiene el hotel y los costos que tiene las habitaciones disponibles y ya que e huésped haya elegido la habitación; El recepcionista hace entrega de los formatos que firme y hace entrega de la llave.
- III. Checkout: Recibir las salidas del huésped y deberá proceder con al cobro que se puede ser en efectivo, tarjeta crédito o cuenta bancaria. Si el huésped hizo uso de los servicios del hotel como lavandería, restaurante o bar se le deberá notificar que realizo estos servicios posteriormente se cobraría.
  - a. Checar reportes de habitaciones, lavandería y de mantenimiento que se hicieron en el otro turno.
  - b. Realizar reportes de las habitaciones desocupadas.
  - c. Entregar de todas las facturas ya sea de pagos o de cobros al departamento de Contabilidad.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Computadora, radio, teléfono, copiadora, impresora, escáner, lista de reporte y máquina para activar las llaves de los cuartos.

### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería

### CONTACTOS INTERNOS

Gerente Administrativo, Recepción, Jefa de Ama de llaves, Mantenimiento.

### CONTACTOS EXTERNOS

Comensales, Huéspedes y Agencia de Viajes

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.
- II. **Experiencia:** 3 años
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, orientación de resultados, relaciones interpersonales.
- IV. **Conocimientos:** Administración hotelera y contabilidad.
- V. **Específicos:** Conocimientos de administración hotelera, ventas y promoción.
- VI. **Edad:** 25 años.
- VII. **Sexo:** Indistinto

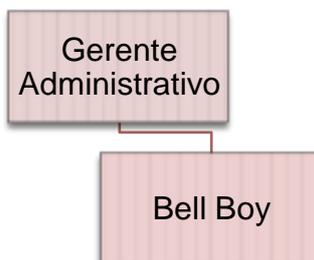
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Hotel

**Nombre del puesto:** Bell Boy

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

El encargado de recibir a los huéspedes con una calorosa bienvenida y acomodar el equipaje del huésped.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Recibir al cliente siempre con una sonrisa, darles la bienvenida, carga su equipaje llevarlos a recepción, para después conducirlo a su habitación.
- II. Dejar al huésped en su habitación e informarle de los detalles del mismo, como nivel adecuado del aire acondicionado, los canales T.V., así como del servicio y horarios de lavandería.
- III. En el momento que indique el huésped dese retirarse, el departamento de recepción deberá darle indicación al bell-boy de ir a la habitación del huésped para recoger sus maletas llevarlos hasta recepción y después hasta su vehículo y deberá despedirse amablemente con una sonrisa, deseándole buen viaje y un hasta luego.
- IV. Proteger de de huéspedes y colaboradores del hotel.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Radio, uniforme y lista de reportes.

### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería.

### CONTACTOS INTERNOS

Gerente Administrativo, Recepción, Jefa de Ama de llaves, Mantenimiento y Area de Contabilidad.

### CONTACTOS EXTERNOS

Comensales y Huéspedes.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Preparatoria.
- II. **Experiencia:** 2 años.
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, orientación de resultados y relaciones interpersonales.
- IV. **Conocimientos Específicos:**
- V. **Edad:** 20 años.
- VI. **Sexo:** Masculino.

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Mantenimiento

**Nombre del puesto:** Gerente de Mantenimiento

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el encargado de garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones y maquinarias del Hotel a través de su permanente monitoreo, refacción y/o reemplazo.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Supervisar sus colaboradores.
- II. Establecer un programa de mantenimiento preventivo.
- III. Revisar los reportes para los cuartos del día anterior y asigna a sus colaboradores para la solución de problema. Una vez solucionado se da reporte a recepción.
- IV. Realizar recorridos de manera periódicamente en todas las instalaciones del hotel.
- V. Realizar el inventario de herramientas y materiales de trabajo.
- VI. Realizar la compra de las herramientas y materiales de trabajo que tenga buena calidad y cantidad que necesitan.
- VII. Realizar los reportes de contabilidad.
- VIII. Recibir informes relacionados con las modificaciones de eventos que son convenciones, exposiciones y banquetes.
- IX. Supervisar el funcionamiento del equipo para enfriar aire.
- X. Controlar, mediante diversos dispositivos, la temperatura, la humedad y la presión.
- XI. Evaluar la eficacia de termostatos, higrómetros y reguladores de presión.
- XII. Verificar el funcionamiento de las válvulas.
- XIII. Verificar el correcto funcionamiento del aire acondicionado en cuartos, áreas públicas y oficinas.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Brocas de pared, Escarpadora para picar la pared, martillo o maceta del albañil, alicantes de corte para electricidad, destornillador de punta de estrella, varias llaves inglesas, sierra de arco para canaletas y tijera, muelle curva tunos y radio

### MATERIALES DE TRABAJO

Brocas de pared, Escarpadora para picar la pared, martillo o maceta del albañil, alicantes de corte para electricidad, destornillador de punta de estrella, varias llaves inglesas, sierra de arco para canaletas y tijera, muelle curva tunos.

### CONTACTOS INTERNOS

Área de Restaurante, Área de Hotel, Área de Mantenimiento, Área de Ventas y Área de Contabilidad

### CONTACTOS EXTERNOS

Proveedores.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Ingeniero de Civil.
- II. **Experiencia:** 5 años.
- III. **Habilidades:** Comunicación, Coordinación, relaciones interpersonales, habilidades manuales, habilidades para la matemática y física, capacidad de generar resultados,
- IV. **Conocimientos Específicos:** Dominio de los conocimientos de Física, Matemáticas y Química.
- V. **Edad:** mínimo 30 años.
- VI. **Sexo:** Masculino.

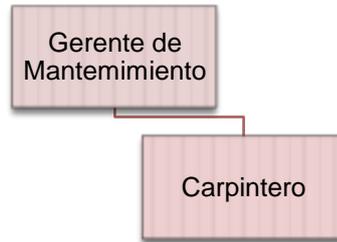
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Mantenimiento

**Nombre del puesto:** Carpintero

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCION GENERAL

Es el cargo de construir, instalar y reparar las estructuras y los detalles hechos de madera de los muebles del hotel.

### DESCRIPCION ESPECÍFICA

- I. Construir y reparar muebles de madera, aglomerados o materiales similares.
- II. Leer e interpretar planos y órdenes de trabajo.
- III. Operar máquinas, equipos y herramientas, en la ejecución de las diversas operaciones que demanda la construcción del mueble, puertas, ventanas, escaleras y revestimientos.
- IV. Ejecutar el acabado del producto con procedimientos y técnicas de pintado, laqueado y otros.
- V. Seleccionar y preparar los materiales.
- VI. Ejecutar el ensamblado, montaje y fijación de las construcciones de madera.
- VII. Ejecutar el mantenimiento preventivo de máquinas y equipos de producción
- VIII. Reportar sus actividades de trabajo
- IX. Realizar y reportar el inventario de sus actividades.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Serrucho, martillo, taladro, gubia, formón, garlopa, lija, lijadora, sierra caladora, sierra circular, sierra radial, cepillo eléctrico, reportes y radio

### MATERIALES DE TRABAJO

Madera y papelería

### CONTACTOS INTERNO

Jefe de Mantenimiento, Eléctrico, Jardineros, Fontanero y hotel.

### CONTACTOS EXTERNO

S/N

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** Secundaria
- II. **Experiencia:** 3 años
- III. **Habilidades:** manuales
- IV. **Conocimientos** Específicos: diferentes tipos de madera y uso de herramientas.
- V. **Edad:** 23 años
- VI. **Sexo:** Masculino

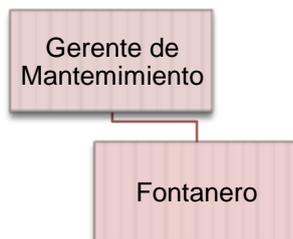
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Mantenimiento

**Nombre del puesto:** Fontanero

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCION GENERAL

El encargado de mantener en buenas condiciones el sistema de tubería de del hotel.

### DESCRIPCION ESPECÍFICA

- I. Inspeccionar diario el sistema de agua caliente y agua fría.
- II. Los empaques de las llaves de agua se desgastan y es preciso reemplazarlo.
- III. Inspeccionar y dar mantenimiento a los drenajes
- IV. Instalar y supervisar las bombas de agua.
- V. Instalar válvulas.
- VI. Repara fugas de agua, gas y vapor.
- VII. Supervisar y reparar las áreas de cocina, lavandería y baños del hotel.
- VIII. Interpretar y corregir el ph del agua.
- IX. Soldar con estaño o plata
- X. Reparar filtros de agua
- XI. Participar en los programas de prevención.
- XII. Reportar sus actividades de trabajo
- XIII. Realizar y reportar el inventario de sus actividades.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Llave inglesa, llave grip, arco de sierra, corta tubos, curva tubos, mordaza de cadena

### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería

### CONTACTOS INTERNOS

Jefe de Mantenimiento, Eléctrico, Jardinero, Pintor, carpintero y hotel.

### CONTACTOS EXTERNOS: S/N

### REQUISITOS DEL PUESTO

- VII. **Escolaridad:** mínimo secundaria
- VIII. **Experiencia:** 2 años
- IX. **Habilidades:** habilidades manuales.
- X. **Conocimientos Específicos:** hidráulica y saber soldar
- XI. **Edad:** 22 años.
- XII. **Sexo:** Masculino.

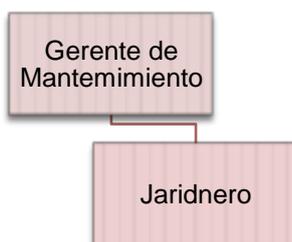
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Mantenimiento

**Nombre del puesto:** Jardinero

### ORGANIGRAMA



#### Descripción General

Es el encargado de sembrar y el cuidado de las plantas, flores y áreas verdes que se encuentra en el hotel.

#### Descripción Específica

- I. Podar las áreas verdes del hotel.
- II. Podar de árboles y arbustos
- III. Aplicar fertilizantes e insecticidas adecuados.
- IV. Preparación de tierra
- V. Irrigación a las plantas, áreas verdes y flores.
- VI. Aplicar abono las plantas, áreas verdes y flores.
- VII. Participar en los programas de prevención.
- VIII. Reportar sus actividades de trabajo
- IX. Realizar y reportar el inventario de sus actividades.

#### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Llave inglesa, llave grip, arco de sierra, corta tubos, curva tubos, mordaza de cadena

#### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería

#### CONTACTOS INTERNOS

Jefe de Mantenimiento, Eléctrico, Jardinero, Pintor, carpintero y hotel.

#### CONTACTOS EXTERNOS: S/N

#### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** mínimo secundaria
- II. **Experiencia:** 2 años
- III. **Habilidades:** habilidades manuales
- IV. **Conocimientos Específicos:** agronomía.
- V. **Edad:** 22 años.
- VI. **Sexo:** Masculino.

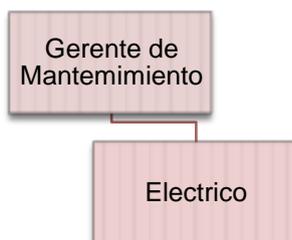
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Mantenimiento

**Nombre del puesto:** Eléctrico

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es a supervisión de la instalación eléctrica del hotel y el mantenimiento periódico con el fin de evitar cortó circuito que con lleve a destrucción de alguna instalación de hotel o perjudique la seguridad de personal del hotel y huéspedes.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Reparación, sustitución o instalación
- II. Ampliación de cuadros eléctricos existentes e instalación de nuevos cuadros
- III. Reparación, sustitución o instalación
- IV. Sustitución o instalación de mecanismos de protección
- V. Sustitución o instalación de lámparas, halógenos
- VI. Proyectos de instalación o renovación de instalación eléctrica conforme al Reglamento
- VII. Electrotécnico de baja tensión
- VIII. Dictamen de estado de la instalación
- IX. Participar en los programas de prevención.
- X. Reportar sus actividades de trabajo
- XI. Realizar y reportar el inventario de sus actividades.

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Llave inglesa, llave grip, arco de sierra, corta tubos, curva tubos, mordaza de cadena

### MATERIALES DE TRABAJO

Papelería

### CONTACTOS INTERNOS

Jefe de Mantenimiento, Eléctrico, Jardinero, Pintor, Carpintero y hotel.

### CONTACTOS EXTERNOS: S/N

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** mínimo secundaria
- II. **Experiencia:** 2 años
- III. **Habilidades:** habilidades manuales, habilidades matemáticas y físicas.
- IV. **Conocimientos Específicos:** Sumisitos eléctricos.
- V. **Edad:** 22 años.
- VI. **Sexo:** Masculino.

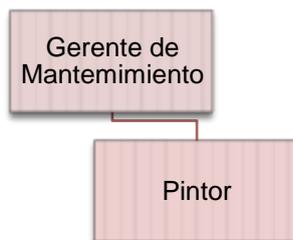
## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

**Nombre de la empresa:** Hotel Calli S.A. de C.V.

**Nombre del área:** Mantenimiento

**Nombre del puesto:** Pintor

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es el encargado del mantenimiento físico como murales, techos, puertas etc., del hotel.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

- I. Aplicación de diferentes técnicas de pintura
- II. Aplicación de diferentes técnicas para pintar
- III. Pintar paredes, muros, techos y diferentes tipos de objetos que se encuentren en el hotel
- IV. Aplicación de técnica para resanar.
- V. Repara plafones de yeso.
- VI. Establece, en coordinación con el jefe de mantenimiento, programas para pintar periódicamente
- VII. Aplica técnicas para quitar óxidos.
- VIII. Participar en programas de mantenimiento preventivo
- IX. Reportar sus actividades a través de reportes.
- X. Realizar y reportar el inventario de las materiales y herramientas

### HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Brochas, Pinceles, Raspador para cristales, Rodillos, Cubo, bandeja de rodillo, Tubos de extensión, Espátula de pintor, Espátula de masilla, Almohadilla, Cinta adhesiva, Guantes y mascarilla y Raquetas.

### MATERIALES DE TRABAJO

Diferentes tipos de pinturas

### CONTACTOS INTERNOS

Jefe de Mantenimiento, Eléctrico, Jardinero, Pintor, carpintero y hotel.

### CONTACTOS EXTERNOS: S/N

### REQUISITOS DEL PUESTO

- I. **Escolaridad:** mínimo secundaria
- II. **Experiencia:** 2 años
- III. **Habilidades:** habilidades manuales.
- IV. **Conocimientos Específicos:** Técnicas de pinturas y pintar.
- V. **Edad:** 22 años.
- VI. **Sexo:** Masculino.

## **B. REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL**

A continuación se presentara el procedimiento de reclutamiento y selección que actualmente se realiza en el hotel Calli.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

#### **RECLUTAMIENTO**

- I. El jefe departamento del hotel, que requiera de un colaborador, lo reporta con el Gerente del hotel.
- II. El jefe de área le otorgar información acerca del puesto
- III. El medio de reclutamiento externo que es la radio.

#### **SELECCIÓN**

- I. El gerente del hotel recibe los curriculum.
- II. El gerente del hotel realizar la siguiente entrevista inicial
- III. El candidato será entrevistado por el jefe de área.
- IV. Posteriormente se e otorgará una capacitación de una semana que será evaluado por su jefe directo.
- V. Si el candidato es aprobado será contratado.

#### **C. OBTENCIÓN DE LA APROBACIÓN CORRESPONDIENTE**

La aprobación del manual de reclutamiento, selección e inducción fue aprobada por el director general del hotel.

#### **D. ANÁLISIS Y CRÍTICA DE LA INFORMACIÓN**

##### **I. ¿Las operaciones que lo integran siguen un orden lógico y constante?**

Si cuenta con un orden dentro del proceso de reclutamiento y selección, cuando requiere de personal y lo prevén un mes antes, basándose de la ocupación de habitaciones del hotel.

##### **II. ¿Es lo más sencillo y claro?**

Si es sencillo porque su procedimiento ya que es empírico y no cuenta con los conocimientos de recursos humanos.

**III. ¿Pueden mejorarse, o combinarse o eliminarse las operaciones?**

Si se puede mejorar el proceso de reclutamiento, ya que la empresa ocupa la fuente de reclutamiento externo y se puede proponer el reclutamiento interno con la finalidad de evitar el despilfarro de tiempo y dinero.

En cuanto el proceso de selección se propondrá los exámenes de psicométricos elegidos por un psicólogo y médicos con la finalidad de elegir al personal idóneo que cumpla las expectativas del hotel.

Y proponer un curso de inducción para el nuevo personal que coadyuve a la integración de este.

**IV. ¿Es posible eliminar demoras?**

Si se puede eliminar las demoras en cuanto en el proceso de reclutamiento y promover, la fuente de reclutamiento interno.

**V. ¿Existen cuellos de botella que deben eliminarse?**

No eliminarse si no proponer otras fuentes de reclutamiento y formas de selección.

**VI. ¿La información que proporciona, es la necesaria y se obtiene con oportunidad?**

Si cumple en tiempo y forma ya que prevén la contratación con un mes antes.

**VII. Tiene la flexibilidad necesaria**

No tiene flexibilidad para reclutar y seleccionar otros candidatos que podrían cumplir con los objetivos del hotel.

**VIII. Permite cumplir los objetivos, con el mínimo costo posible**

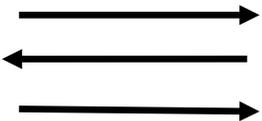
Si cumple con el mínimo costo pero no con los objetivos que ellos desean.

**IX. Reúne los requisitos de control interno**

Sus requisitos de control interno son las políticas, procedimientos y reglamento de trabajo.

## 2.3 DISEÑO GRAFICO Y DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS

A continuación se presenta un ejemplo de simbología de procedimientos:

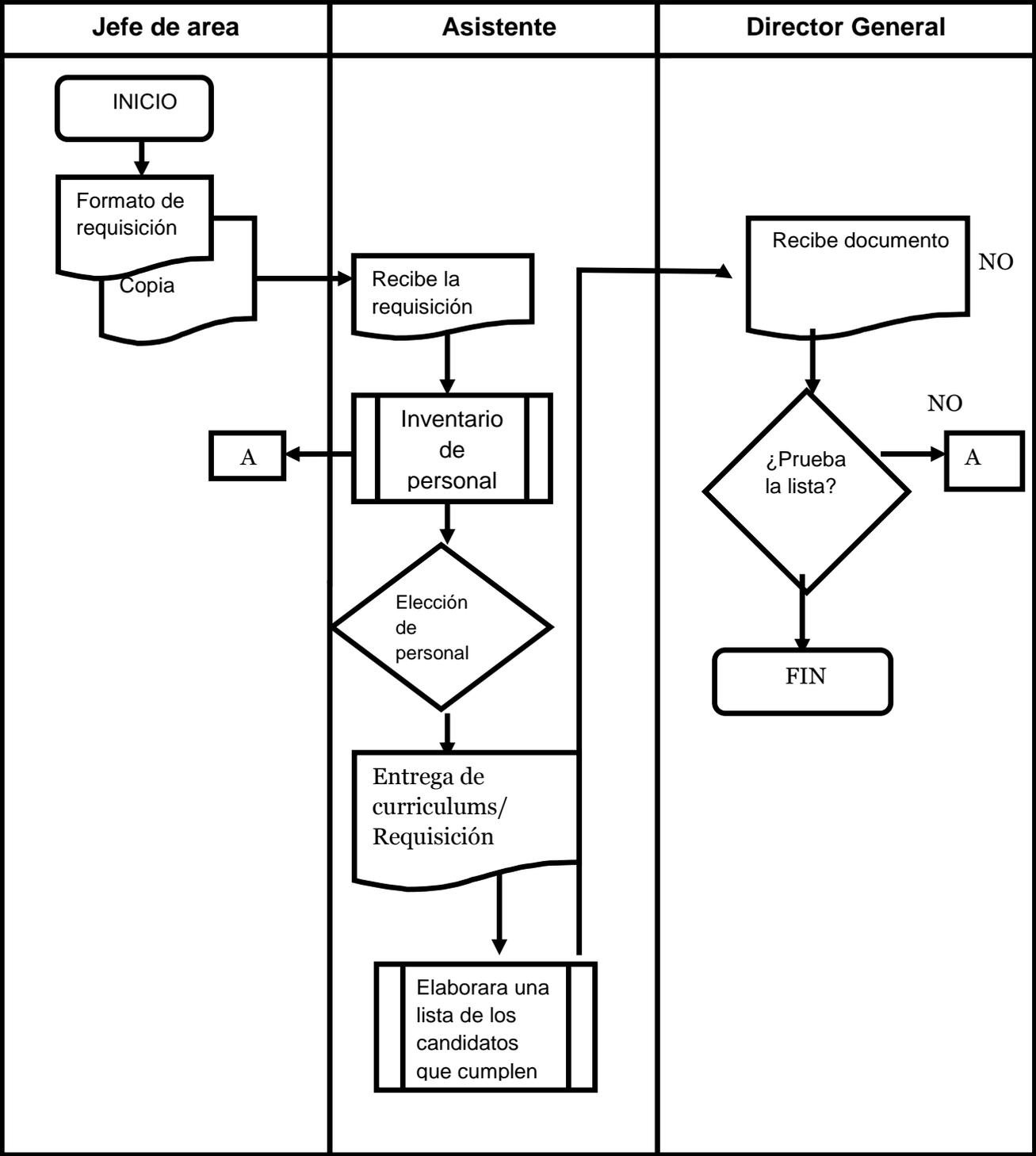
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	Inicio/Fin	Inicio o Fin del flujo.
	Operación	Cada actividad relativa a un procedimiento.
	Subproceso	Ejecución de actividades dentro del proceso o método.
	Operación	Realización de una operación en forma manual, específicamente
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga de procedimiento
	Documentos y Copias	Representa un documento sus respectivas copias manejadas dentro de un procedimiento
	Conectores	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.
	Decisión	Punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión.
	Archivo	Representa un archivo común y corriente de oficina
	Datos	Elementos que alimenta y se generan en el procedimiento
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones

FUENTE: Administración, Teoría, Proceso Áreas Funcionales y Estrategias para la competitividad. Segunda Edición. Autor Sergio Hernández y Rodríguez, pagina 152

## **A) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE RECLUTAMIENTO INTERNO (Promoción y Transferencia)**

<b>Num.de Pasos</b>	<b>Descripción Narrativa</b>
1	El jefe departamento del hotel, que requiera de un colaborador, deberá llenar el formato de requisición el cual deberá entregar al director general.
2	El asistente hará inventario del personal en cual se base con el perfil de puesto. ( promoción o transferencia del personal)
3	El asistente decidirá, si hay personal que cumpla con las exigencias del puesto.
4	El asistente decidirá, si existe personal que cumpla con las exigencias del puesto. En caso de que no cumpla con el perfil del puesto será el fin del proceso
5	El asistente le hará entrega de la lista al director general.
6	El director general verificara la lista y tomara la decisión de aprobar o desaprobado la lista.
7	Fin

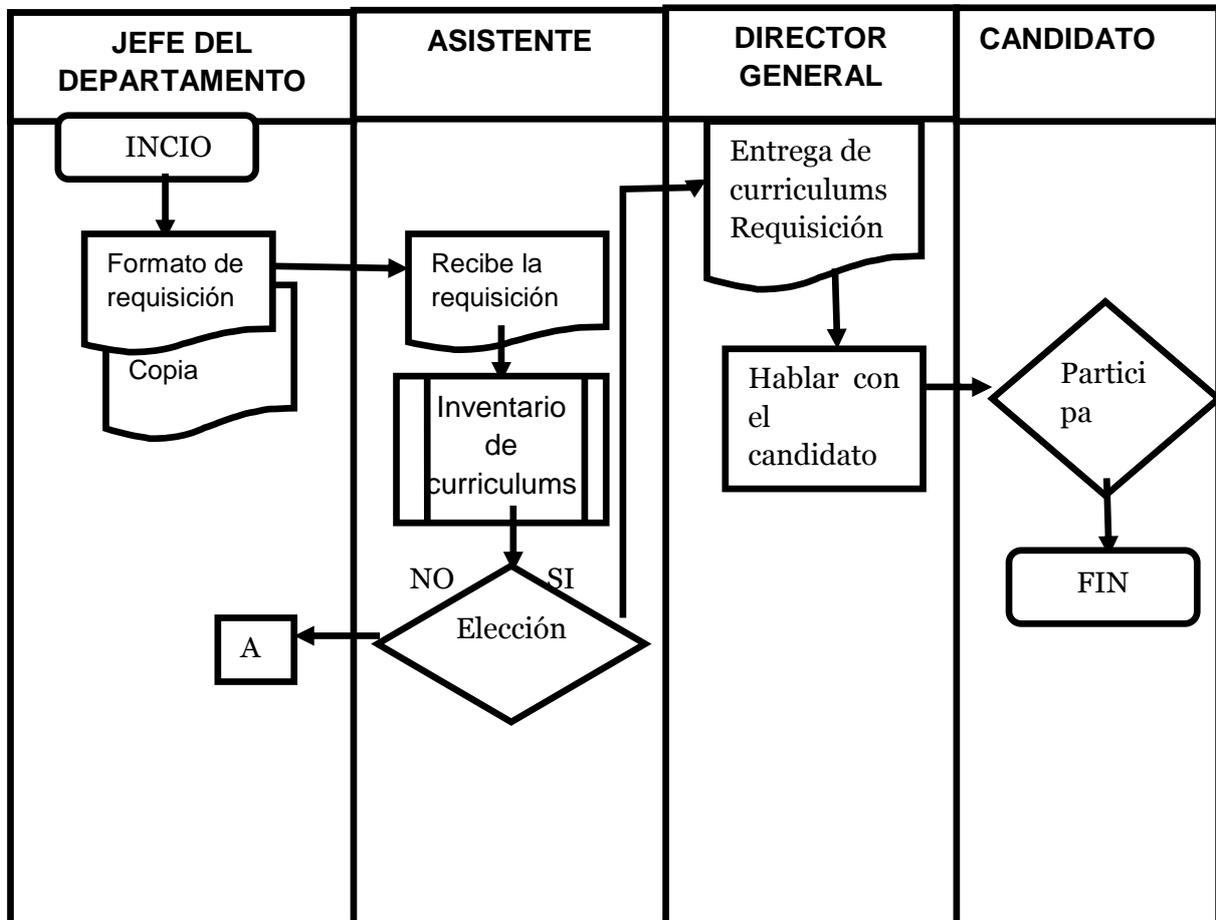
# DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO INTERNO (Promoción y Transferencia)



## A) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (CURRICULUMS)

Num.de Pasos	Descripción Narrativa
1	El jefe departamento del hotel, que requiera de un colaborador deberá llenar el formato de requisición que deberá entregar al asistente.
2	El asistente verificara, los curriculums que se presentaron espontáneamente y los que se presentaron en reclutamientos anteriores.
3	El asistente realizara la comparación de curriculums con la requisición del puesto
4	El asistente entregara los curriculums que cumpla con los requisitos del puesto, al gerente administrativo.
5	El gerente administrativo hablara al candidato para su confirmación de su participación al proceso de selección.

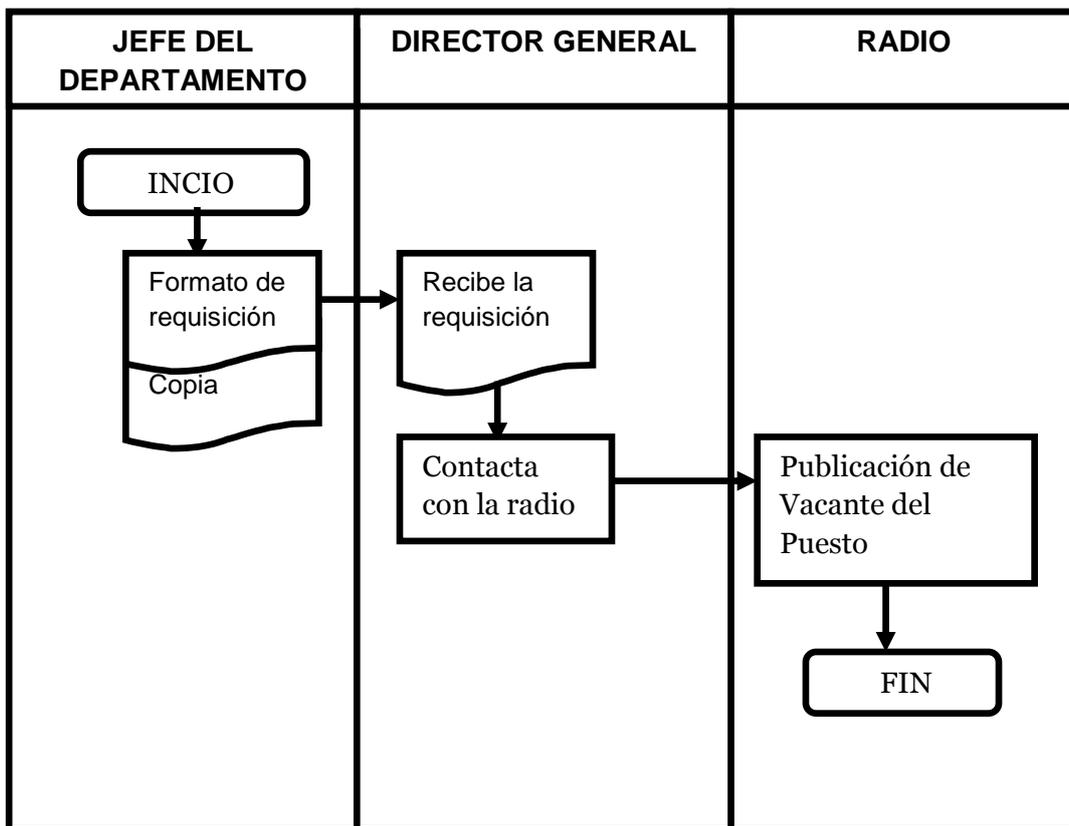
## DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (CURRICULUMS)



## B) DESCRIPCIÓN DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (RADIO)

Num.de Pasos	Descripción Narrativa
1	El jefe departamento del hotel, que requiera de un colaborador deberá llenar el formato de requisición del personal con copia, que deberá entregar al director general.
2	El gerente administrativo se encargara de utilizar el medio que es la radio local, el cual le otorgara la información del perfil de puesto.
3	La radio informara a través de sus conductores de programa, el perfil de puesto.

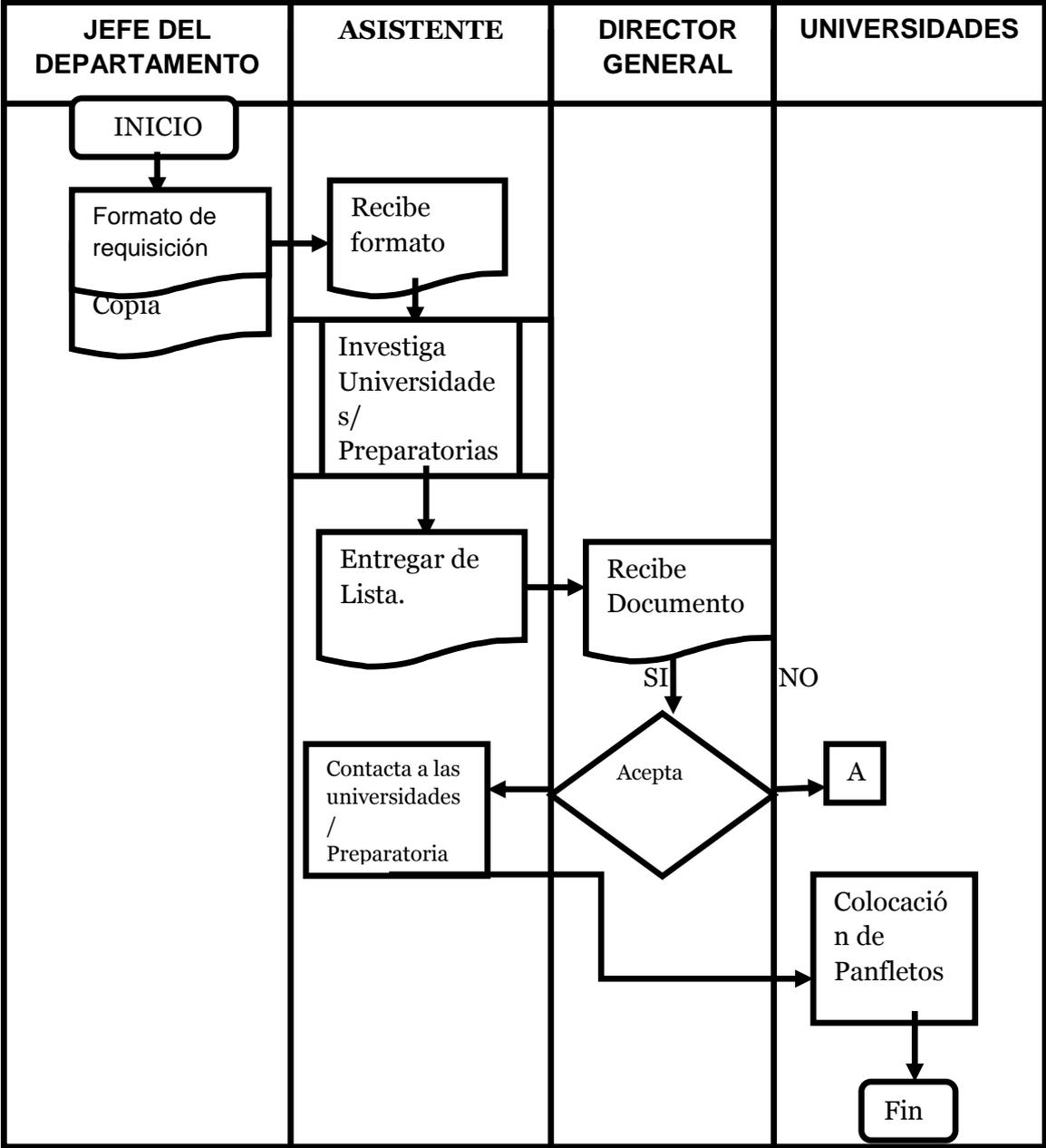
### DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (RADIO)



**C) DESCRIPCIÓN DE RECLUTAMIENTO EXTERNO  
(UNIVERSIDADES Y/ O PREPARATORIAS)**

<b>Num.de Pasos</b>	<b>Descripción Narrativa</b>
1	El jefe departamento del hotel, que requiera de un colaborador deberá llenar el formato de requisición que deberá entregar al director general.
2	El asistente investigara las universidades y preparatorias aledañas del hotel que cumpla con el perfil de puesto.
3	El asistente entregara la lista de universidades y/o preparatorias dependiendo de las características del puesto.
4	El director general aprobara o desaprobara la lista.
5	El asistente contactara personalmente a las preparatorias y universidades aledañas del hotel.
6	Una vez autorizada la petición la universidad, colocara panfletos del perfil de puestos en los mura

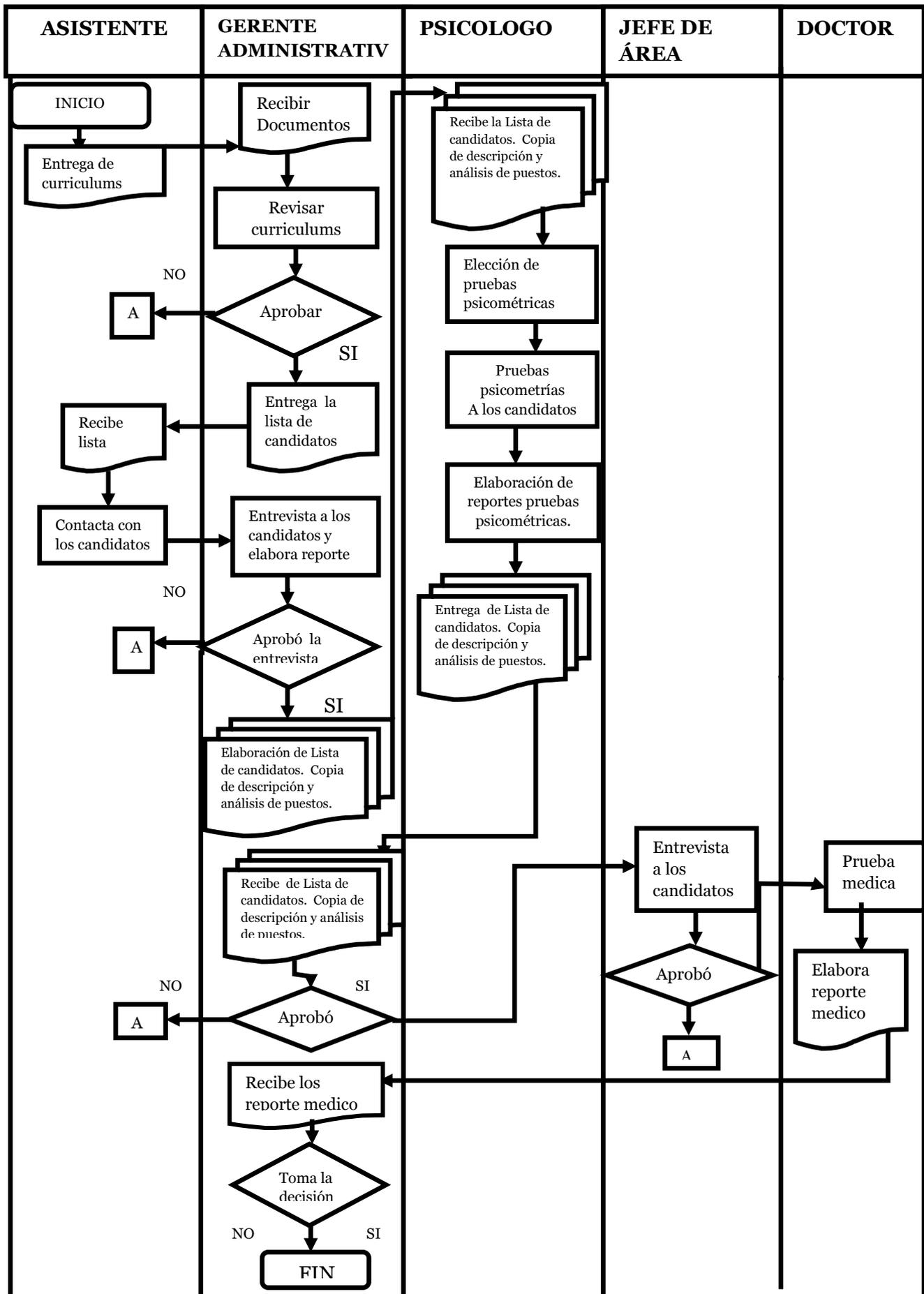
# DIAGRAMA DE FLUJO RECLUTAMIENTO EXTERNO (UNIVERSIDADES Y/ O PREPARATORIAS)



## D)DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCESO DE SELECCION

Num.de Pasos	Descripción Narrativa
1	El asistente le dará la lista de los candidatos y sus curriculums.
2	El director general la realizara comparación de los currículums de los candidatos con las requisiciones de puesto y descripción de puestos.
3	El director general aprobará, si cumplen los candidatos las exigencias del puesto.
4	El asistente contactara los candidatos y los citara el día que les indique.
5	El director general realizar la siguiente entrevista inicial y elabora el reporta de entrevista y lo archiva.
6	Si cumple con los requisitos pasa la siguiente etapa del proceso. El director general le entrega al Psicólogo, los siguientes documentos la lista de los candidatos, requisición del puesto, descripción de puesto y análisis de puesto.
7	El psicólogo recibe la lista de los candidatos, copia requisición del puesto, copia descripción de puesto y copia análisis de puesto. Posteriormente elige las pruebas psicométricas de acuerdo al puesto.
8	EL psicólogo le hará pruebas psicométricas a los candidatos.
9	Elabora el reporte de pruebas psicométricas.
10	El psicólogo entrega al director general los siguientes documentos que son reportes de pruebas psicométricas y junto a las copias de requisición de puesto, copia descripción de puesto y copia análisis de puesto.
11	El director general lo recibe reportes de pruebas psicométricas y junto a las copias de requisición de puesto, copia descripción de puesto y copia análisis de puesto. y los archiva.
12	Si el candidato(s) aprueba satisfactoriamente las pruebas correspondientes pasa la siguiente etapa.
13	El candidato(s) será entrevistado por el jefe de área.
14	Si el candidato(s) aprueba pasara a la siguiente etapa.
15	El candidato realizara una prueba médica realizado por un doctor asignado por el hotel.
16	El doctor expidiera el informe del estado de salud al director general.
17	EL director general tomara la decisión de contratar o no al personal
18	Fin

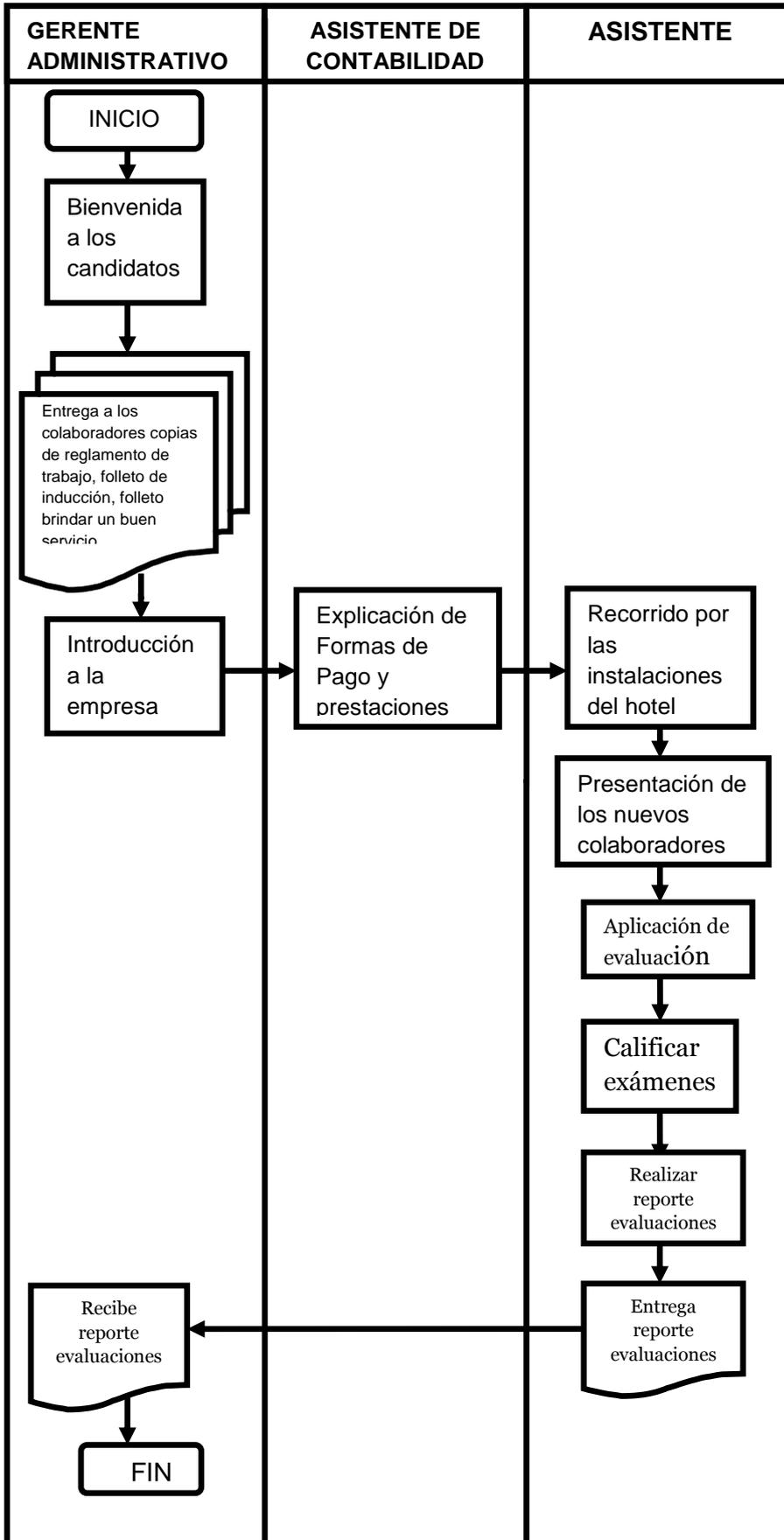
## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SELECCIÓN



## E) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO INDUCCIÓN GENERAL

Num.de Pasos	Descripción Narrativa
1	El gerente administrativo les otorgara una bienvenida a los nuevos colaboradores.
2	El gerente administrativo, entregará a los nuevos colaboradores copias de reglamento de trabajo, folleto de inducción, folleto brindar un buen servicio.
3	EL gerente administrativo, dará una descripción genera de la empresa, que su historia, misión, visión, valores, servicios y/o productos y organigrama en general.
4	El asisten del contadora le explicara las formas de pago y sus prestaciones de los colaboradores.
5	El asisten del gerente administrativo general les informara del reglamento general del hotel (otorgara copias a cada uno de los presentes)
6	El asistente del gerente administrativo les dará un recorrido por las instalaciones.
7	El asistente realizara una dinámica de presentación y convivencia entre los nuevos colaboradores
8	Aplicación evaluación a los a los nuevos colaboradores.
9	Realiza el reporte de la aplicación de evaluación de inducción general.
10	Entrega al director general, el reporte de la aplicación de evaluación de inducción general.
11	Recibe el director general, el reporte de la aplicación de evaluación de inducción general.
12	Fin

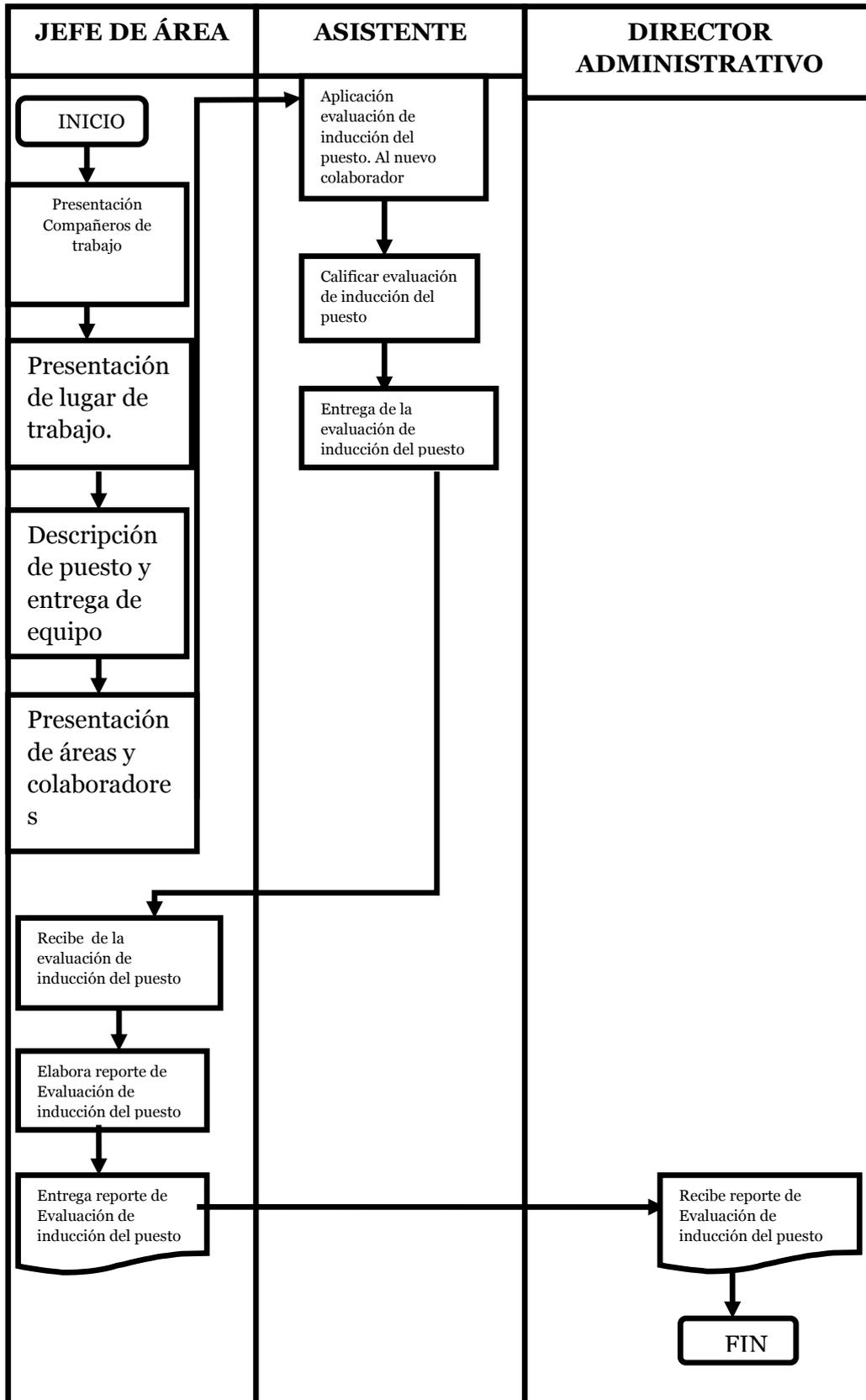
## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO INDUCCION GENERAL



## F) DESCRIPCION DEL PROCESO INDUCCION DEL PUESTO

Num.de Pasos	Descripción Narrativa
1	El jefe de área, hará presentación del nuevo colaborador, al jefe directo de ambos y compañeros de trabajo
2	El jefe de área mostrara el lugar de trabajo, entrega de equipo de trabajo al nuevo colaborador.
3	El jefe de área, hará una introducción los objetivos del área y como su puesto, así como también la descripción de puestos y explicara el contenido de este.
4	El jefe de área le presentara al nuevo colaborador, las otras áreas y colaboradores con los que tenga contactos durante su jornada laboral.
5	El asistente realizara aplicación de evaluación de inducción del puesto, al nuevo colaborador.
6	El asistente calificara de evaluación de inducción del puesto.
7	El asistente entregara al jefe de área de evaluación de inducción del puesto.
8	El jefe de área recibe la evaluación de inducción del puesto.
9	El jefe de área elabora reporte de evaluación de inducción del puesto.
10	El jefe de área al director general, el reporte de evaluación de inducción del puesto.
11	El director general recibe el reporte de evaluación de inducción del puesto.
12	Fin

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO INDUCCION DEL PUESTO

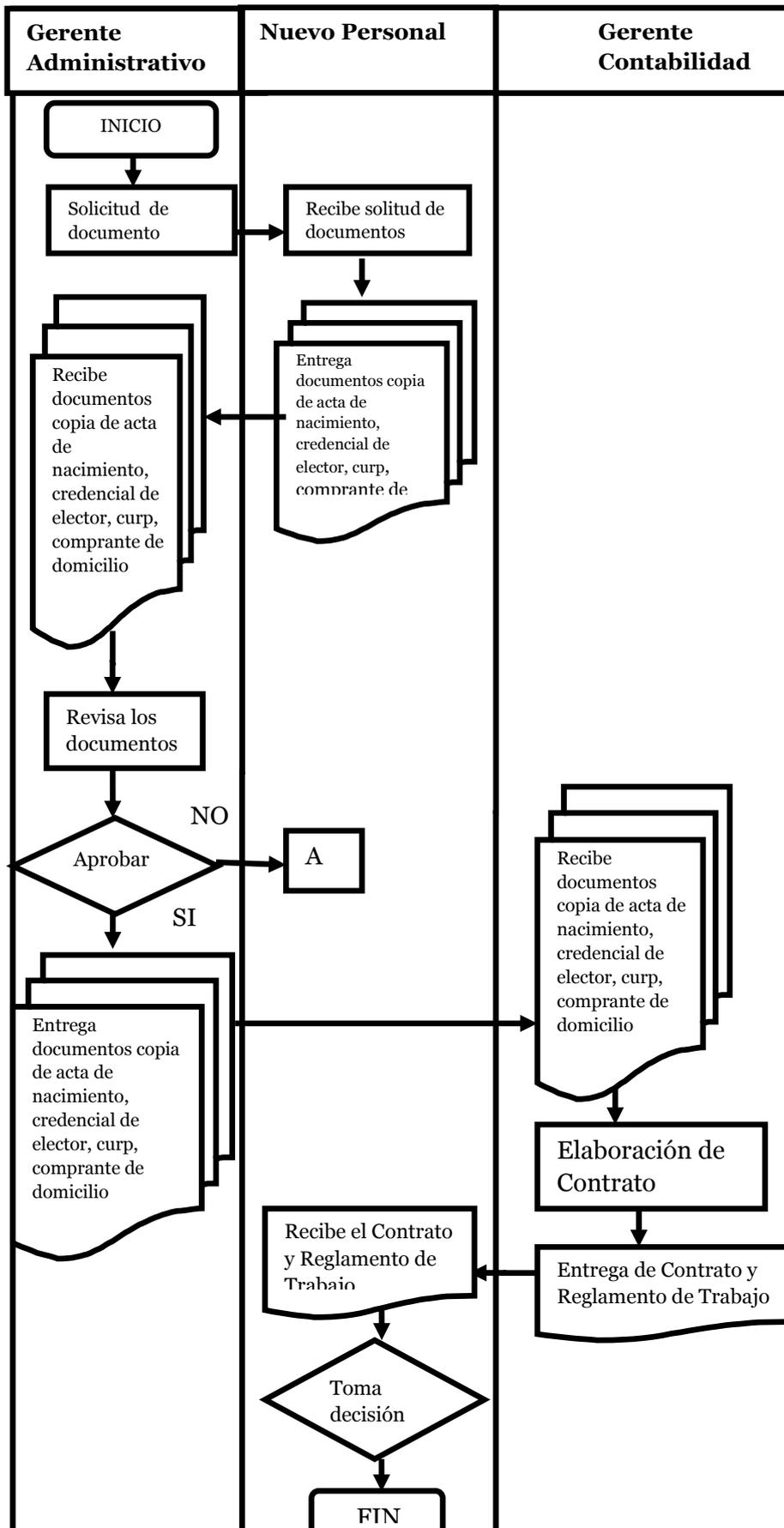


## G)PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION

### A)DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCESO DE CONTRATACION

<b>Num.de Pasos</b>	<b>Descripción Narrativa</b>
1	El Director Administrativo, solicitud de documentos al nuevo colaborador (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio)
2	EL nuevo colaborador entrega documentos (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio) al Director Administrativo.
3	Recibe el director administrativo documentos (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio)
4	EL Director Administrativo entrega documento (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio) al Gerente de Contabilidad.
5	Revisa todos los documentos (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio), estén e forma
6	Sí todos los documentos están forma, serán entregados al Gerente de Contabilidad.
5	El Gerente de Contabilidad recibe documentos (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio)
6	El Gerente de Contabilidad elabora contrato.
7	El Gerente de Contabilidad entrega el contrato al Nuevo colaborador.
8	Recibe el Contrato al nuevo colaborador y junto con la copia de reglamento de trabajo.
9	Si acepta el nuevo colaborador firmara de aceptación.
10	Fin

## B) DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CONTRATACION





**Nombre del área: Administrativa**

**Nombre del Manual: Procedimientos de Reclutamiento, Selección, Inducción y Contratación.**

**Tipo de Manual: Procedimientos.**

Elaboración	Reviso:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

# INDICE

- 1) INTRODUCCION**
- 2) BASE LEGAL**
- 3) OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL**
- 4) CONTROL DE CAMBIOS**
- 5) PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO INTERNO (Promoción y Transferencia)**
  - a) OBJETIVO
  - b) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE RECLUTAMIENTO INTERNO (PROMOCIÓN Y TRANSFERENCIA)
  - c) DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO INTERNO (PROMOCIÓN Y TRANSFERENCIA)
- 6) PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (CURRICULUMS)**
  - a) OBJETIVO
  - b) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (CURRICULUMS)
  - c) DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (CURRICULUMS)
- 7) PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (RADIO)**
  - a) OBJETIVO
  - b) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (RADIO)
  - c) DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (RADIO)
- 8) PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (UNIVERSIDADES Y/ O PREPARATORIAS)**
  - a) OBJETIVO
  - b) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (UNIVERSIDADES Y/O PREPARATORIAS)
  - c) DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (UNIVERSIDADES Y/O PREPARATORIAS)
- 9) POLITICAS DE RECLUTAMIENTO**
- 10) FORMATOS DE RECLUTAMIENTO**
  - a) FORMATO DEL INVENTARIO DEL PERSONAL
  - b) FORMATO DE REQUISICION DEL PERSONAL
- 11) PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**
  - a) OBJETIVO
  - b) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO DE SELECCIÓN
  - c) DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SELECCIÓN
- 12) POLITICAS DE SELECCIÓN**
- 13) PROCEDIMIENTO DE INDUCCION GENERAL**
  - a) OBJETIVO
  - b) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO DE INDUCCIÓN GENERAL
  - c) DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INDUCCION GENERAL
- 14) PROCEDIMIENTO DE INDUCCION DEL PUESTO**
  - a) OBJETIVO
  - b) DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCESO DE INDUCCION DEL PUESTO
  - c) DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INDUCCION DEL PUESTO
- 15) POLITICAS DE INDUCCION**
- 16) FORMATOS DE INDUCCION**
  - a) LISTA DE ASISTENCIA
  - b) FOLLETO DE INDUCCION GENERAL
  - c) FOLLETO DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO
  - d) EVALUACION DE INDUCCION GENERAL
  - e) REPORTE DE INDUCCION GENERAL
  - f) EVALUACION DE INDUCCION DEL PUESTO
  - g) REPORTE DE INDUCCION DEL PUESTO
- 17) PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION**
  - a) OBJETIVO
  - b) DESCRIPCION NARRATIVA EL PROCESO DE CONTRATACION
  - c) DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INDUCCION DEL PUESTO
- 18) POLITICAS DE CONTRATACION.**
- 19) FORMATO DE CONTRATACION**
  - a) COPIA DEL REGLAMENTO DE TRABAJO
- 20) GLOSARIO**

## **1. INTRODUCCION**

El presente Manual de Procedimientos de reclutamiento, selección e inducción al personal, tiene como finalidad de guiar al gerente administrativo y a los demás colaboradores que participen durante en dicho proceso.

Dicho manual comprende de procedimientos, en cual se presenta de manera ordenada, consecutiva y detallada de todas las actividades a realizar durante el proceso de reclutamiento, selección e inducción del personal.

Los procedimientos están acompañados con diagramas de flujo y formatos a utilizar para tal efecto.

Se establecieron políticas como guías que coadyuven durante el proceso y se logre el objetivo del procedimiento general.

Es importante recalcar, que dicho manual está sujeto a cambios, modificaciones y actualizaciones, dependiendo de las necesidades que el hotel y sus directivos crean conveniente.

## **2. BASE LEGAL**

- Ley Federal de Trabajo.
- Reglamento de Trabajo.

## **3. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL**

Es orientar mediante procedimientos que lleven de la mano al gerente administrativo y a sus colaboradores, atraer talentos de colaboradores y próximos, contando con las funciones de reclutamiento, selección e inducción

## 4. Control de Cambios

<b>SECCION MODIFICADA</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIOS</b>

Elaboración	Reviso:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

## **5. PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO INTERNO (Promoción y Transferencia)**

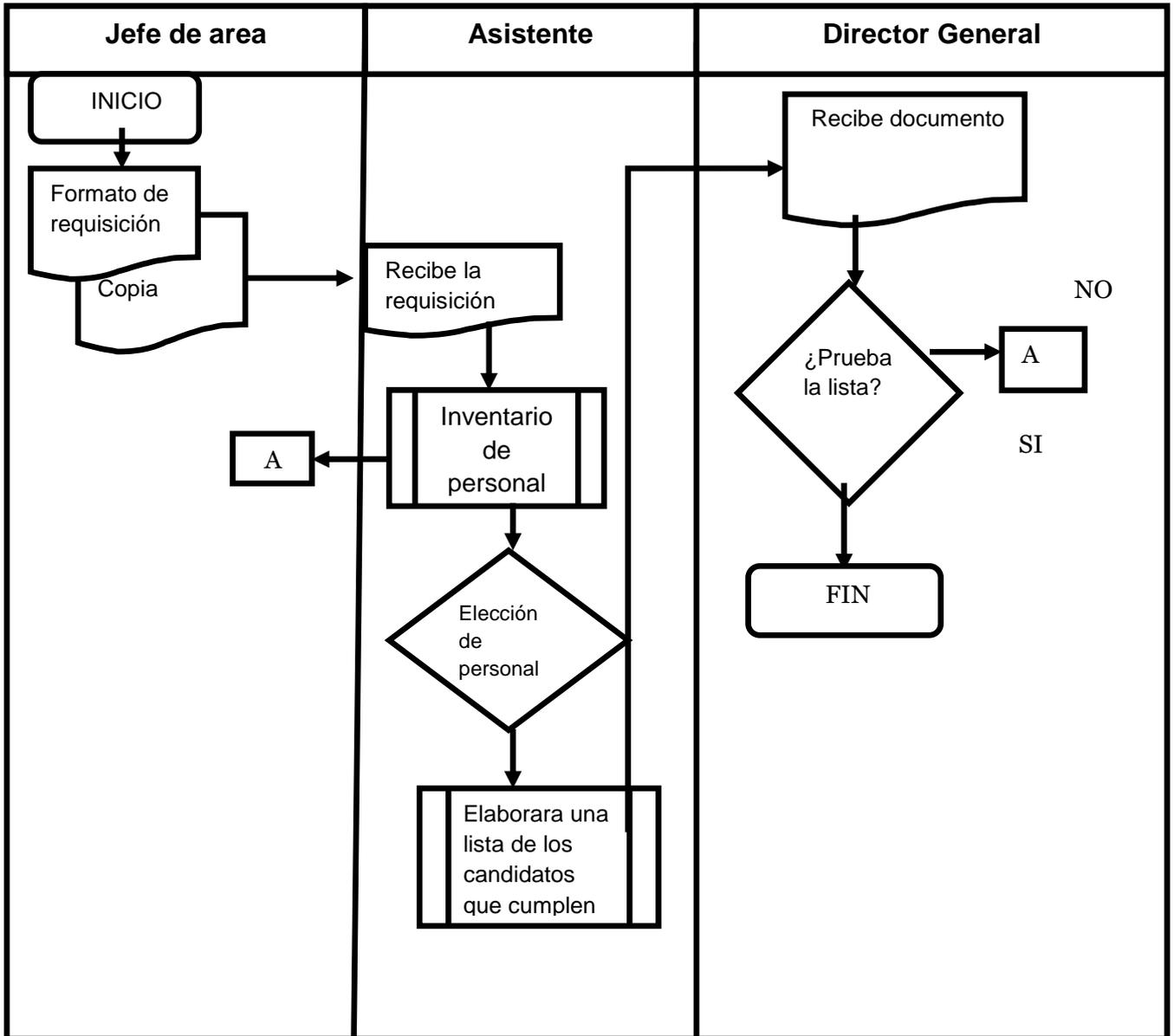
### **A) OBJETIVO**

El objetivo de este reclutamiento es promover o transferir al personal del hotel, con la finalidad de cubrir el puesto de manera rápida y motivarlos, a su desarrollo profesional y personal.

### **B) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE RECLUTAMIENTO INTERNO (Promoción y Transferencia)**

<b>Num.de Pasos</b>	<b>Descripción Narrativa</b>
1	El jefe departamento del hotel, que requiera de un colaborador, deberá llenar el formato de requisición el cual deberá entregar al director general.
2	El asistente hará inventario del personal en cual se base con el perfil de puesto. ( promoción o transferencia del personal)
3	El asistente decidirá, si hay personal que cumpla con las exigencias del puesto.
4	El asistente decidirá, si existe personal que cumpla con las exigencias del puesto. En caso de que no cumpla con el perfil del puesto será el fin del proceso
5	El asistente le hará entrega de la lista al director general.
6	El director general verificara la lista y tomara la decisión de aprobar o desaprobado la lista.
7	Fin

**C) DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO INTERNO (PROMOCIÓN Y TRANSFERENCIA)**



## **6. PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (CURRICULUMS)**

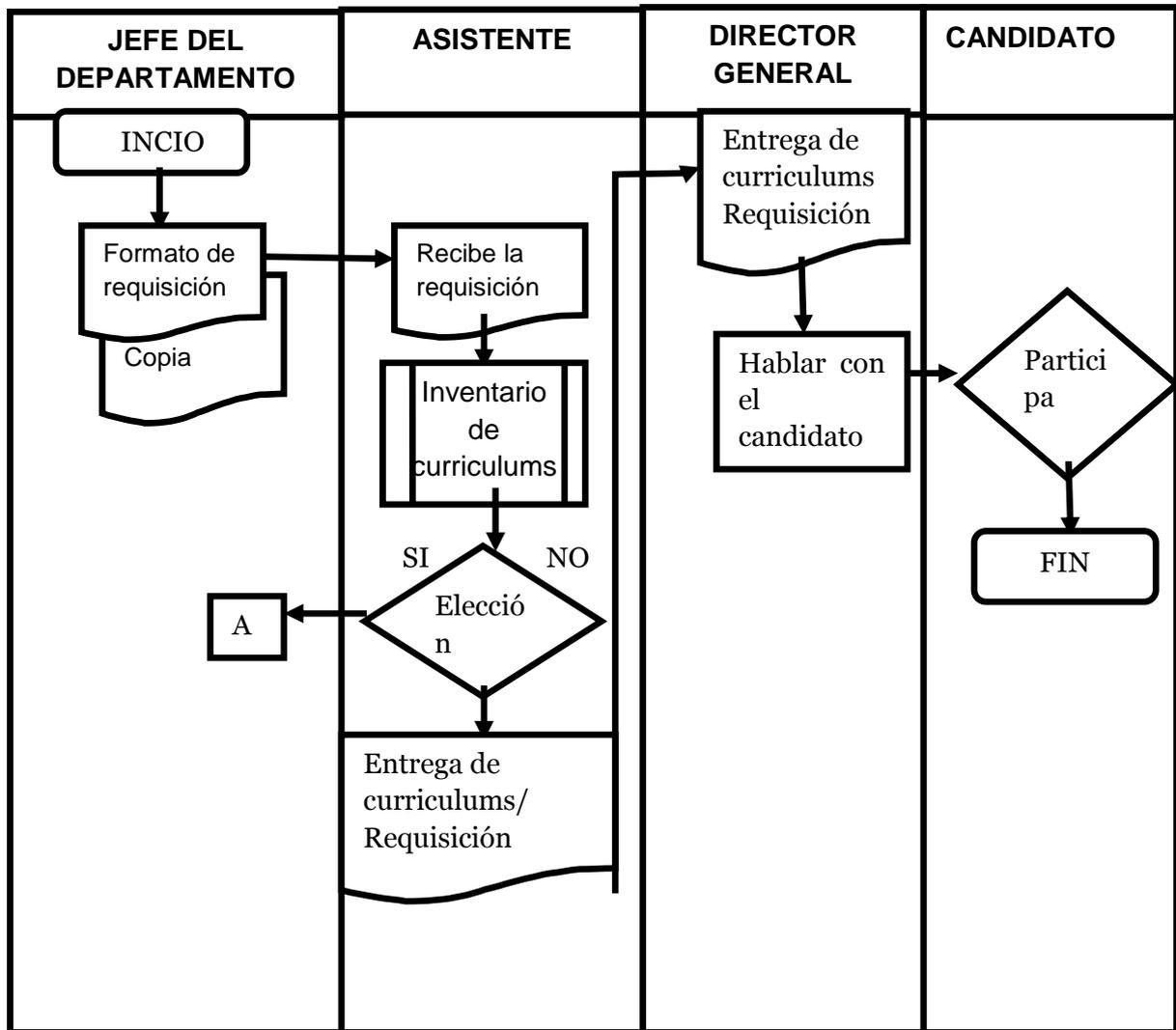
### **A) OBJETIVO**

El objeto de este reclutamiento es hacer un inventario de los curriculums que de manera esporádica, se presentan por candidatos que desean laborar en el hotel.

### **B) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (CURRICULUMS)**

<b>Num.de Pasos</b>	<b>Descripción Narrativa</b>
1	El jefe departamento del hotel, que requiera de un colaborador deberá llenar el formato de requisición que deberá entregar al asistente.
2	El asistente verificara, los curriculums que se presentaron espontáneamente y los que se presentaron en reclutamientos anteriores.
3	El asistente realizara la comparación de curriculums con la requisición del puesto
4	El asistente entregara los curriculums que cumpla con los requisitos del puesto, al gerente administrativo.
5	El gerente administrativo hablara al candidato para su confirmación de su participación al proceso de selección.

**C) DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (CURRICULUMS)**



## 7. PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (RADIO)

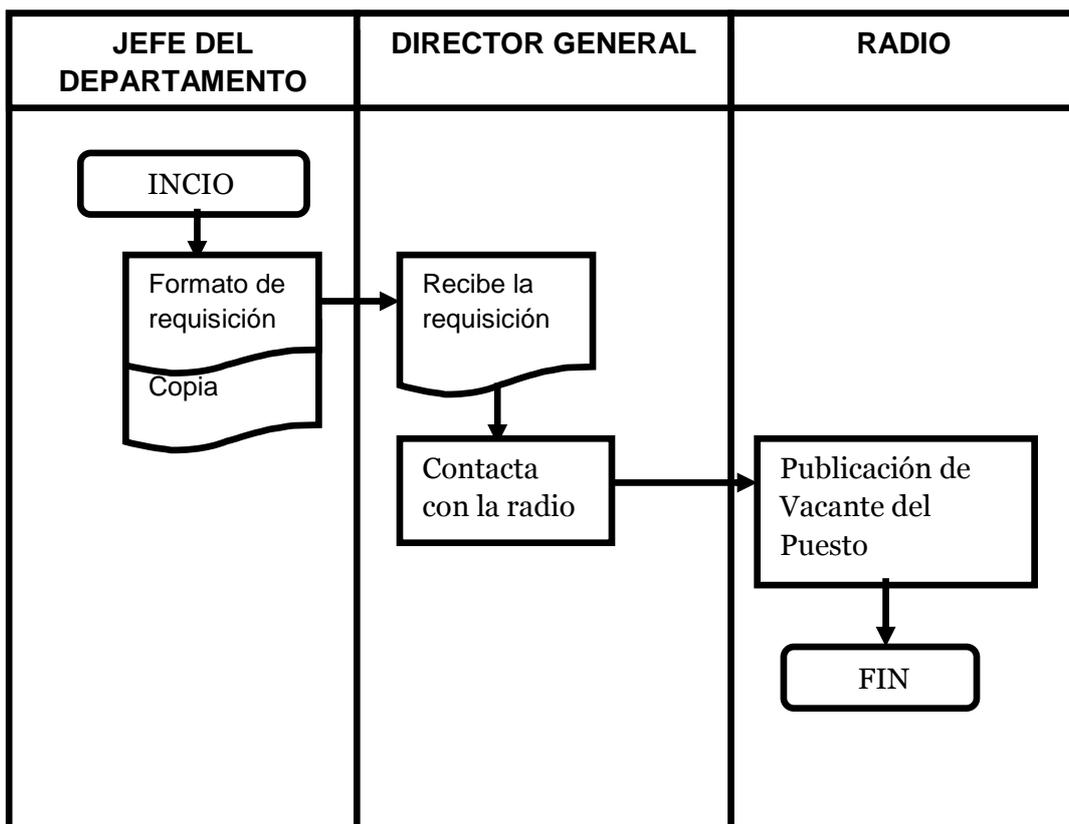
### A) OBJETIVO

El objeto de este reclutamiento es difundir a través de la radio una o varias vacantes a través con el fin de a llegarse de nuevos candidatos que cumplan con los requisitos que requiere el puesto.

### B) DESCRIPCIÓN DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (RADIO)

Num.de Pasos	Descripción Narrativa
1	El jefe departamento del hotel, que requiera de un colaborador deberá llenar el formato de requisición del personal con copia, que deberá entregar al director general.
2	El gerente administrativo se encargara de utilizar el medio que es la radio local, el cual le otorgara la información del perfil de puesto.
3	La radio informara a través de sus conductores de programa, el perfil de puesto.

### C) DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (RADIO)



## **8. PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (UNIVERSIDADES Y/ O PREPARATORIAS)**

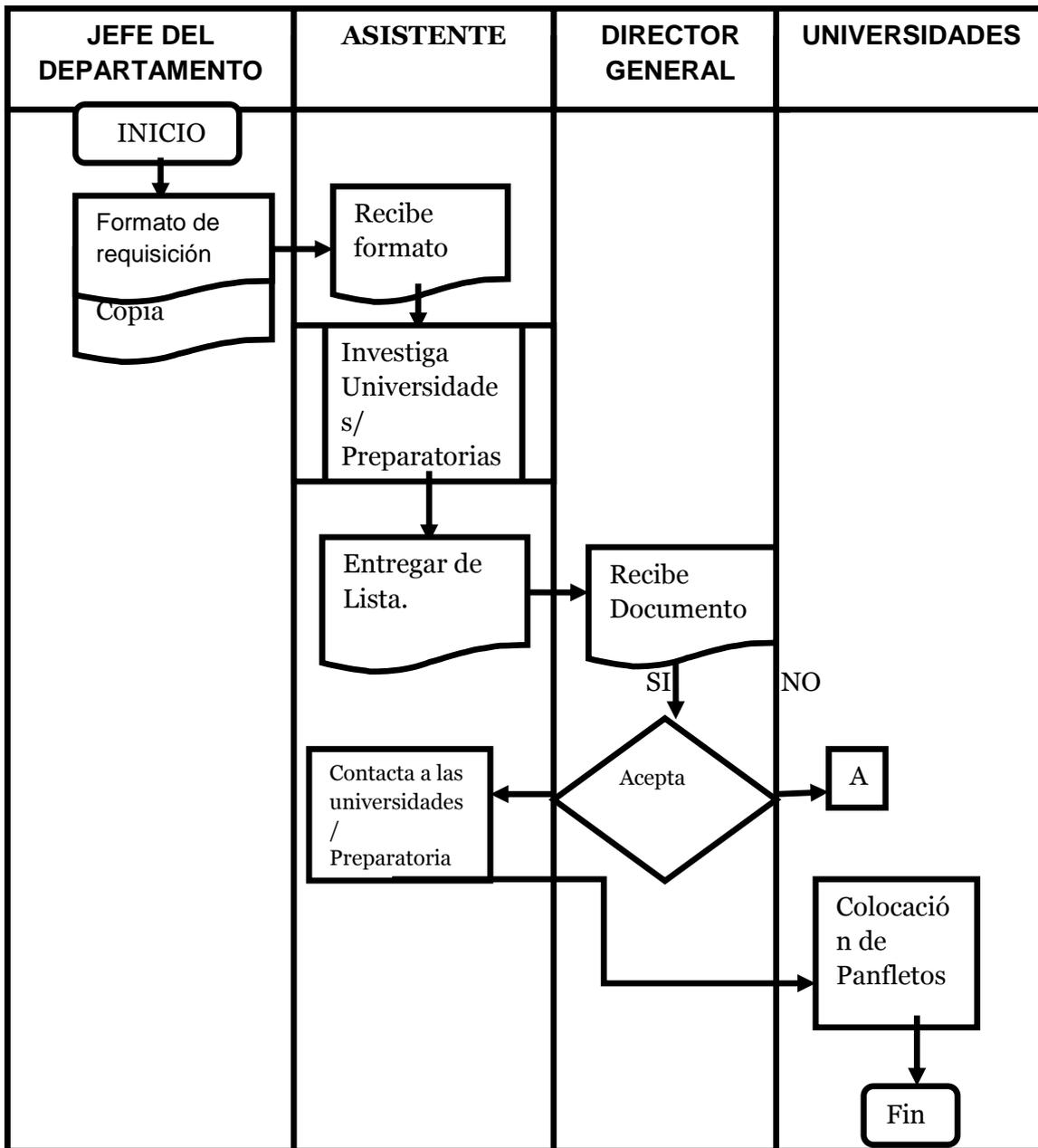
### **A) OBJETIVO**

Es atraer posibles candidatos que cuentan con preparación, que requiere el puesto.

### **B) DESCRIPCIÓN DE RECLUTAMIENTO EXTERNO (UNIVERSIDADES Y/ O PREPARATORIAS)**

<b>Num.de Pasos</b>	<b>Descripción Narrativa</b>
1	El jefe departamento del hotel, que requiera de un colaborador deberá llenar el formato de requisición que deberá entregar al director general.
2	El asistente investigara las universidades y preparatorias aledañas del hotel que cumpla con el perfil de puesto.
3	El asistente entregara la lista de universidades y/o preparatorias dependiendo de las características del puesto.
4	El director general aprobara o desaprobara la lista.
5	El asistente contactara personalmente a las preparatorias y universidades aledañas del hotel.
6	Una vez autorizada la petición la universidad, colocara panfletos del perfil de puestos en los mura

**C) DIAGRAMA DE FLUJO RECLUTAMIENTO EXTERNO  
(UNIVERSIDADES Y/ O PREPARATORIAS)**



**9. POLITICAS DE RECLUTAMIENTO**

- I. Todos los jefes áreas del hotel sin excepción deberán formular, el formato de requisición que expresa los objetivos, las actividades, conocimientos, habilidades y experiencia que debe tener el candidato con el fin de que sea eficaz la búsqueda de éste.
- II. El asistente deberá apegarse a lo que dice la requisición de puesto al igual que la descripción.
- III. El asistente no deberá hacer distinción del personal del hotel.
- IV. El personal que será promovido o transferido, tiene que haber cumplido con las capacitaciones y también con las requisiciones que se le ha pedido al hotel
- V. Las fuentes de reclutamiento serán utilizadas dependiendo la rapidez que se requiera cubrir dicha vacante.
- VI. Los medios de reclutamiento deberán ajustarse al presupuesto preestablecido por el hotel.

**10. FORMATOS DE RECLUTAMIENTO**

**A. FORMATO DEL INVENTARIO DEL PERSONAL**

<b>Inventario del Personal</b>					
<b>Nombre de Empleado</b>	<b>Edad</b>	<b>Cargo Actual</b>	<b>Cargos Desempeñados</b>	<b>Capacitaciones</b>	<b>Tiempo Laborado</b>



**CALLI**

**HOTEL CALLI S.A. DE C.V.**

**B. FORMATO REQUISICION DEL PERSONAL**

---

Número de Folio: \_\_\_\_\_  
Nombre del Puesto Requerido: \_\_\_\_\_  
Número de Vacantes: \_\_\_\_\_  
Nombre del Departamento: \_\_\_\_\_  
Horario(Jornada de Trabajo): \_\_\_\_\_  
Motivo de la vacante: \_\_\_\_\_  
Edad del candidato: \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_

**Nota: En los cuadros tache las siguientes opciones y escribe en los rectángulos.**

**Escolaridad:**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Administración de Empresas | <input type="checkbox"/> Administración de Empresas Turísticas |
| <input type="checkbox"/> Finanzas                   |  |
| <input type="checkbox"/> Contaduría Publica         | <input type="checkbox"/> Psicología                            |
| <input type="checkbox"/> Ingeniería Civil           |  |

**Grado de estudios requerido:**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Secundaria             |  |
| <input type="checkbox"/> Preparatoria           |  |
| <input type="checkbox"/> Maestría               | <input type="checkbox"/> Especialización         |
| <input type="checkbox"/> Licenciatura(Titulada) | <input type="checkbox"/> Estudiante del semestre |
| <input type="checkbox"/> Licenciatura(Pasante)  | <input type="checkbox"/> Otros _____             |

**Experiencia:**

- SI  
 NO

**Describe que actividades debe de tener experiencia para el puesto que requiere.**

¿En qué área? \_\_\_\_\_

¿Cuántos año \_\_\_\_\_

**Habilidades:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Análisis                   | <input type="checkbox"/> Liderazgo                |
| <input type="checkbox"/> Comunicación               | <input type="checkbox"/> Negociación              |
| <input type="checkbox"/> Coordinación de Grupos     | <input type="checkbox"/> Orientación a Resultados |
| <input type="checkbox"/> Creatividad                | <input type="checkbox"/> Pro actividad            |
| <input type="checkbox"/> Relaciones Interpersonales | <input type="checkbox"/> Trabajo en equipo        |

## 10. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

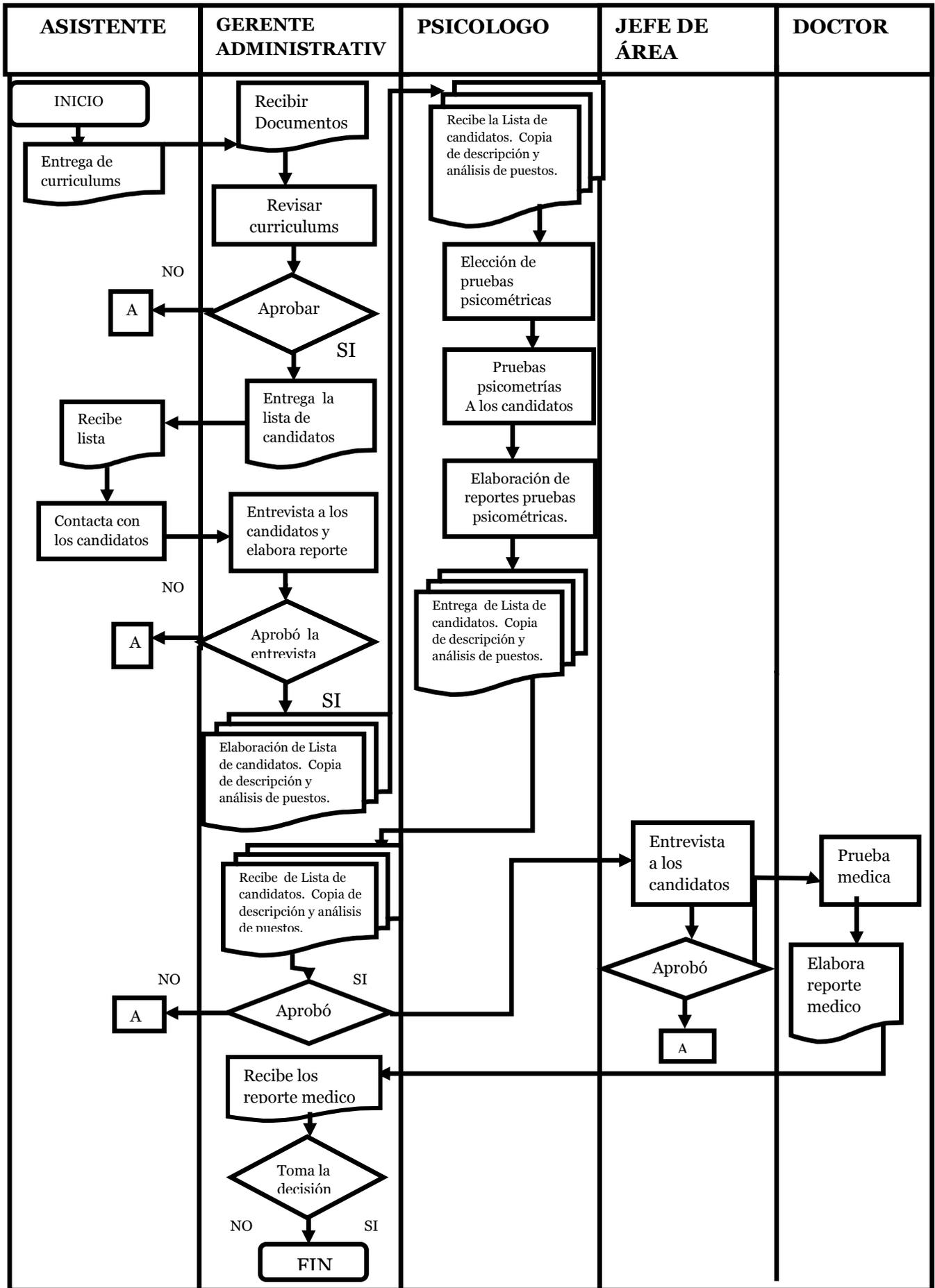
### A) OBJETIVO

El logro de la función de selección es la búsqueda de los candidatos, que posean las características deseadas que tenga el puesto y que coadyuven a los logros de los objetivos de las áreas y al objetivo general de la empresa.

### B) DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Num.de Pasos	Descripción Narrativa
1	El asistente le dará la lista de los candidatos y sus curriculums.
2	El director general la realizara comparación de los currículums de los candidatos con las requisiciones de puesto y descripción de puestos.
3	El director general aprobara, sí cumplen los candidatos las exigencias del puesto.
4	El asistente contactara los candidatos y los citara el día que les indique.
5	El director general realizar la siguiente entrevista inicial y elabora el reporta de entrevista y lo archiva.
6	Sí cumple con los requisitos pasa la siguiente etapa del proceso. El director general le entrega al Psicólogo, los siguientes documentos la lista de los candidatos, requisición del puesto, descripción de puesto y análisis de puesto.
7	El psicólogo recibe la lista de los candidatos, copia requisición del puesto, copia descripción de puesto y copia análisis de puesto. Posteriormente elige las pruebas psicométricas de acuerdo al puesto.
8	EL psicólogo le hará pruebas psicométricas a los candidatos.
9	Elabora el reporte de pruebas psicométricas.
10	El psicólogo entrega al director general los siguientes documentos que son reportes de pruebas psicométricas y junto a las copias de requisición de puesto, copia descripción de puesto y copia análisis de puesto.
11	El director general lo recibe reportes de pruebas psicométricas y junto a las copias de requisición de puesto, copia descripción de puesto y copia análisis de puesto. y los archiva.
12	Sí el candidato(s) aprueba satisfactoriamente las pruebas correspondientes pasa la siguiente etapa.
13	El candidato(s) será entrevistado por el jefe de área.
14	Sí el candidato(s) aprueba pasara a la siguiente etapa.
15	El candidato realizara una prueba médica realizado por un doctor asignado por el hotel.
16	El doctor expidiera el informe del estado de salud al director general.
17	EL director general tomara la decisión de contratar o no al personal
18	Fin

### C) DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SELECCIÓN



## 11. POLÍTICAS DE SELECCIÓN

- I. Tanto el reclutamiento interno y externo deberán pasar la prueba de selección.
- II. El seleccionador tendrá que apagar a lo que señale la requisición y el análisis de puesto.
- III. El seleccionador no debe hacer distinción de los candidatos.
- IV. El seleccionador debe hacer las pruebas psicométricas de acuerdo al puesto correspondiente.
- V. El candidato no debe omitir o mentir sobre ningún dato relacionado con su persona. De ser así deberá eliminarse del proceso.
- VI. El candidato deberá ser puntual durante el proceso de selección.
- VII. El candidato deberá someterse a una prueba médica.

## 12. FORMATOS DE SELECCIÓN

### A) REPORTE DE ENTREVISTA



### Reporte de Entrevista

Número de Folio:

### Información de la entrevista

Fecha: Hora:

Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

Puesto del entrevistador: \_\_\_\_\_ Número de teléfono ( )  
del entrevistador:

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Puesto Vacante: \_\_\_\_\_

### Aspectos a Evaluar

Datos Generales del Entrevistador:

Estudios

Experiencia laboral

Estabilidad laboral

Actividades e intereses



## Reporte de Pruebas Psicométricas

Número de Folio:

### Datos Generales

Nombre de la  
compañía:

Fecha  
aplicación:

Hora de  
aplicación  
:

Nombre del Psicólogo:

Nombre del Candidato:

Edad:

Estado Civil:

Escolaridad:

Nombre de la vacante:

Número de expediente:

### Resultados


### Notas adicionales


c) REPORTE MEDICO



**Reporte Medico**

**Información de la entrevista**

Nombre de la compañía: \_\_\_\_\_

Nombre del Doctor : \_\_\_\_\_

Nombre del Candidato:

Edad: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Nombre de la vacante: \_\_\_\_\_

Número de expediente: \_\_\_\_\_

**Reporte**


**Notas adicionales**


## 13.PROCESO INDUCCION GENERAL

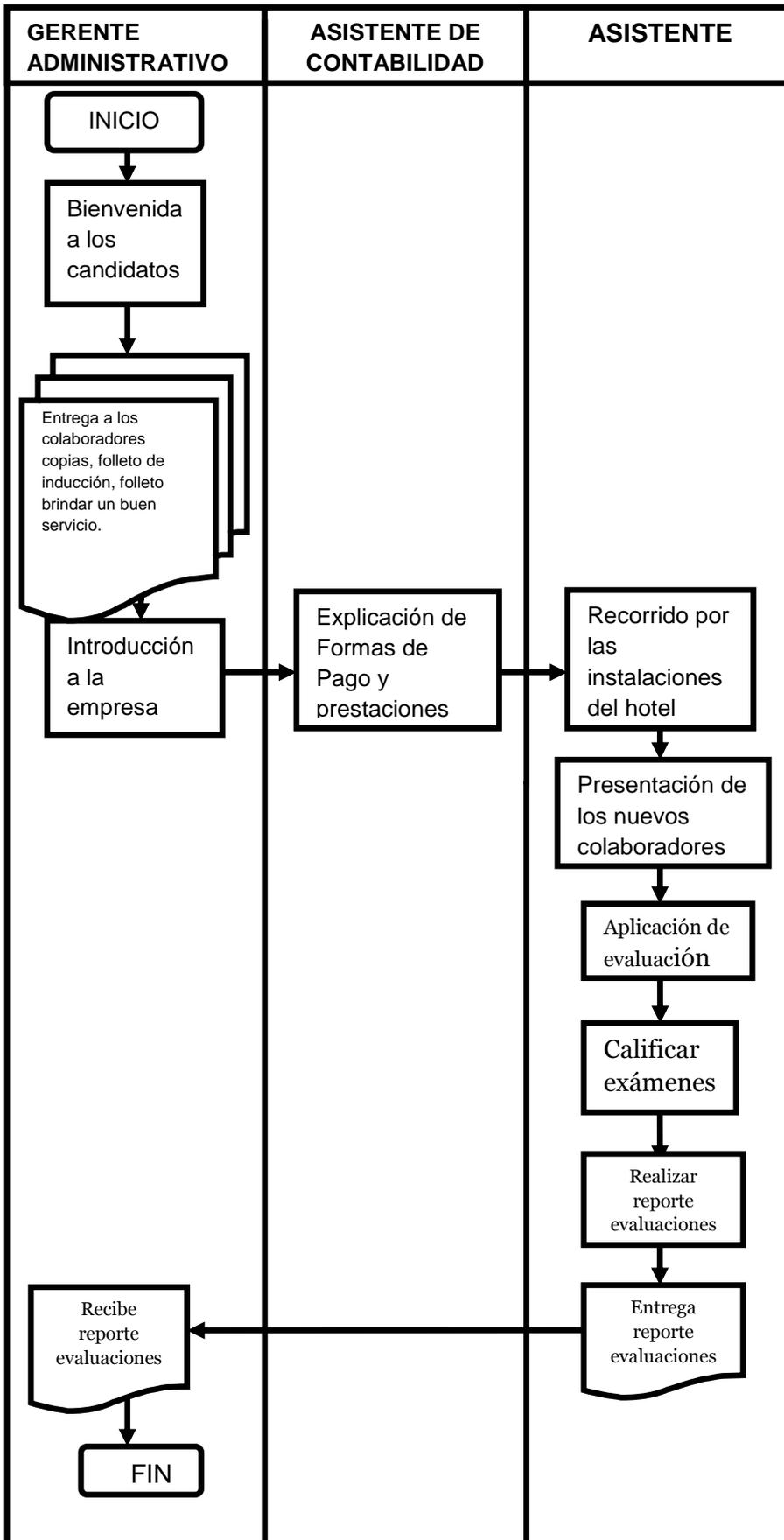
### D)OBJETIVO

Es integrar al nuevo personal a través de información general de la empresa que es su misión, visión, objetivos, organigrama con el fin de integrarse a la empresa.

### B)DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCESO INDUCCION GENERAL

<b>Num.de Pasos</b>	<b>Descripción Narrativa</b>
1	El gerente administrativo les otorgara una bienvenida a los nuevos colaboradores.
2	El gerente administrativo, entregará a los nuevos colaboradores copias de folleto de inducción, folleto brindar un buen servicio.
3	EL gerente administrativo, dará una descripción genera de la empresa, que su historia, misión, visión, valores, servicios y/o productos y organigrama en general.
4	El asisten del contadora le explicara las formas de pago y sus prestaciones de los colaboradores.
5	El asisten del gerente administrativo general les informara del reglamento general del hotel (otorgara copias a cada uno de los presentes)
6	El asistente del gerente administrativo les dará un recorrido por las instalaciones.
7	El asistente realizara una dinámica de presentación y convivencia entre los nuevos colaboradores
8	Aplicación evaluación a los a los nuevos colaboradores.
9	Realiza el reporte de la aplicación de evaluación de inducción general.
10	Entrega al director general, el reporte de la aplicación de evaluación de inducción general.
11	Recibe el director general, el reporte de la aplicación de evaluación de inducción general.
12	Fin

### C)DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO INDUCCION GENERAL



## 14. PROCESO INDUCCION DEL PUESTO

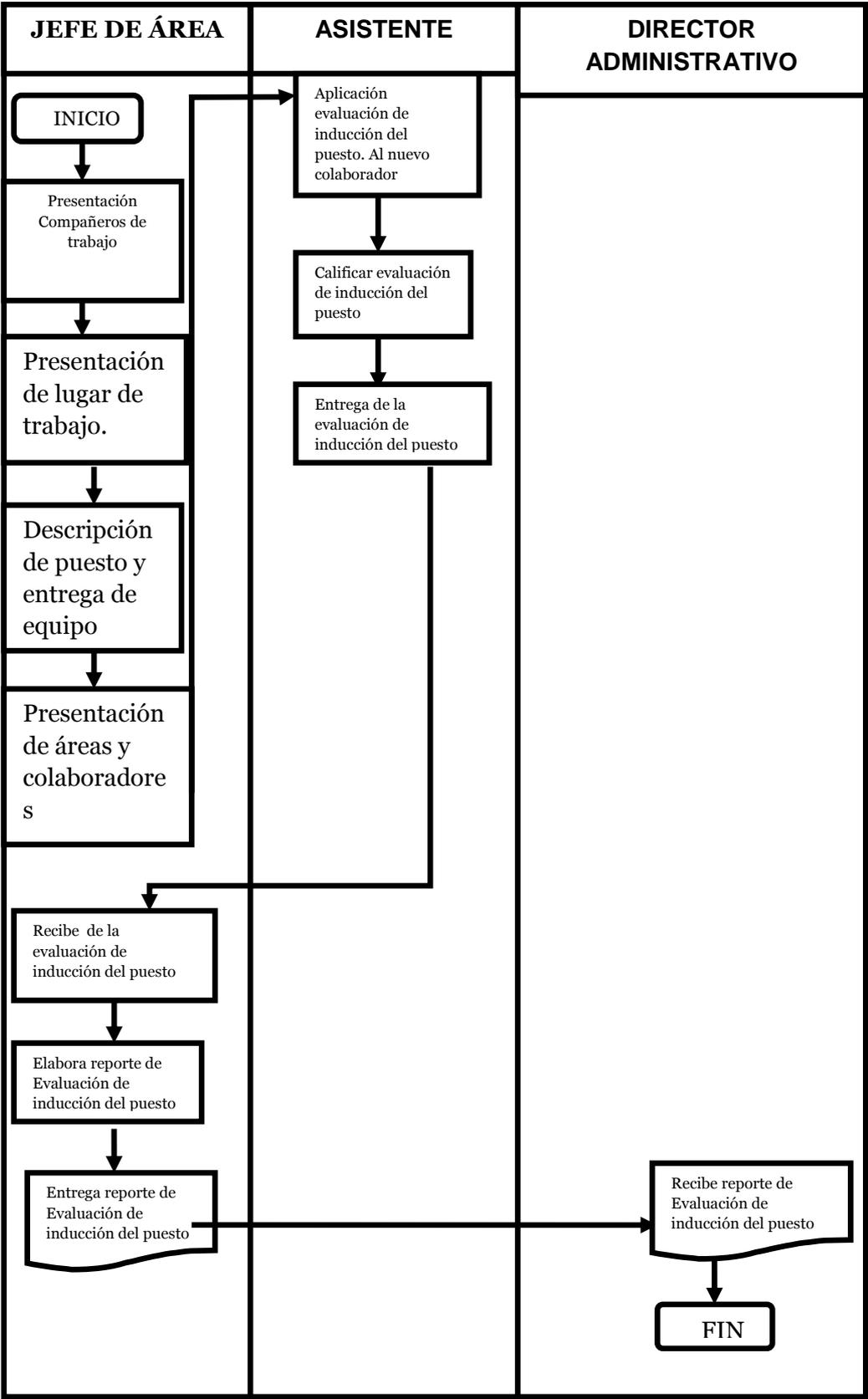
### A) OBJETIVO

Es integrar al nuevo personal a su puesto por medio de la descripción de puesto y presentación de jefe directo y compañeros de trabajo, el fin es que se identifique y desempeñe bien su puesto.

### B) DESCRIPCION DEL PROCESO INDUCCION DEL PUESTO

<b>Num.de Pasos</b>	<b>Descripción Narrativa</b>
1	El jefe de área, hará presentación del nuevo colaborador, al jefe directo de ambos y compañeros de trabajo
2	El jefe de área mostrara el lugar de trabajo, entrega de equipo de trabajo al nuevo colaborador.
3	El jefe de área, hará una introducción los objetivos del área y como su puesto, así como también la descripción de puestos y explicara el contenido de este.
4	El jefe de área le presentara al nuevo colaborador, las otras áreas y colaboradores con los que tenga contactos durante su jornada laboral.
5	El asistente realizara aplicación de evaluación de inducción del puesto, al nuevo colaborador.
6	El asistente calificara de evaluación de inducción del puesto.
7	El asistente entregara al jefe de área de evaluación de inducción del puesto.
8	El jefe de área recibe la evaluación de inducción del puesto.
9	El jefe de área elabora reporte de evaluación de inducción del puesto.
10	El jefe de área al director general, el reporte de evaluación de inducción del puesto.
11	El director general recibe el reporte de evaluación de inducción del puesto.
12	Fin

### C) DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO INDUCCION DEL PUESTO



## **15. POLÍTICAS DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL**

- I. El personal de nuevo ingreso, deberá asistir al curso de inducción general de la empresa cuando lo indique esta.
- II. El personal que no sea de nuevo ingreso únicamente recibirá la inducción del puesto.
- III. La convocatoria para la asistencia del curso de inducción general será notificada por el jefe directo del área.
- IV. El personal debe estar cinco minutos antes de que empiece el curso.
- V. Se tolera 10 minutos tarde al curso de inducción.
- VI. Solo se podrá justificar la ausencia al curso de inducción por causas mayores del nuevo colaborador.
- VII. Deberá contestar la evaluación de inducción general

## **16. FORMATOS DE INDUCCIÓN**

### **A) POLÍTICAS DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL**

<b>NOMBRE DEL EMPLEDO</b>	<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	<b>NOMBRE DEL DEPARTAMENTO</b>

## B) FOLLETOS DE INDUCCION GENERAL

### HOTEL CALLI S.A. DE C.V.




**DIRECCION:** Carretera Cristóbal Colón, Km. 790, Tehuacanpec, 70760, Oaxaca, México  
Tel. (971) 715-0085 al 0089  
Fax. (971) 715-0113 y 715-1235.

### HISTORIA DE LA EMPRESA

1964 Inicio un proyecto de 30 habitaciones y restaurante.

1968 Inauguración del hotel con el nombre Hotel **CALLI** junto al restaurante Toquandama.

Proprietario Arq. Francisco Calderón Finoda.

1974 El Señor Eusebio García Forta adquiere la propiedad.  
Con su visión de crecer, se dio a tarea de construir 70 habitaciones.

1977 Reiniciación del hotel como Hotel **CALLI** S.A. de C.V. Y el restaurante Nalón.

Colocándose el número uno de la región del Istmo.



### ¿Qué significa Calli?

---

**CALLI** significa "casa" en lengua náhuatl.

### Logotipo



### ESLOGAN

---

**"UNA PAUSA DE  
CONFORT EN SU  
CAMINO".**

### CURSO DE INDUCCION

### MIISION

Ofrecer el mejor servicio de hospedaje y alimentos con un estándar de calidad, calidez a todos nuestros huéspedes y clientes a través de colaboradores comprometidos que buscan la superación personal para obtener una mejor calidad de vida.



### VALORES

- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Buen desempeño de cada función
- Ser buen colaborador

### VISION

Mantenernos como el mejor lugar para descansar y seguir siendo la opción número uno de los clientes, identificándonos como una empresa de alta calidad rentable, con servicios competitivos a través de una mejora continua basada en el desarrollo personal y del entorno.



### OBJETIVO

Brindar confort al huésped y/o comensal, a través de nuestros colaboradores y de sus diferentes funciones que desempeñan, apeandose a los procedimientos estandarizados que cumplen con la calidad establecida por hotel, así mismo seleccionar a los mejores proveedores que cumplan en tiempo y forma, con el fin de que coadyuven durante los procedimientos del hotel y lograría satisfacción total del huésped y/o comensal.

### HORARIOS DE SERVICIO

Restaurante con Lobby Bar y acceso inalámbrico a Internet que lo cubren todos los días de 7:00 a.m. a 11:00 p.m.

Alberca, todos los días de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.



Te ofrecemos la más cordial bienvenida, porque ya forma parte de la familia **Calli**, ya que esperamos que logremos juntos nuestros objetivos como profesionales y personales.

## C)FORMATO DE CURSO DE INDUCCION GENERAL

### Brindar un Buen Servicio

---

Tú eres imagen de nuestra empresa y es importante que tomes en cuenta nuestras recomendaciones para brindar un buen servicio.

#### Presentación Personal.

- ✓ Bañarse
- ✓ Rasurarse
- ✓ Lavar se los dientes
- ✓ Mantener las uñas cortas y limpias
- ✓ Lustrase el calzado
- ✓ Hacer uso de desodorantes discretos
- ✓ Corte y peinado discreto
- ✓ Portar su uniforme adecuada mente
- ✓ Portar su gafete

Saludar al huésped o compañeros de trabajo.

Saludar con respeto y amabilidad.

Brindar una sonrisa a los huéspedes y compañeros de trabajo.

Escuchar y hablar al huésped o compañeros de trabajo.

Escuchar con atención antes de hablar. (Permite entender lo que requiere el huésped o compañero de trabajo).

Responder preguntas con amabilidad.



Necesidades de los Huéspedes y Compañeros de Trabajo

Atender y anticiparse de manera rápida a las necesidades que requieran los huéspedes y compañeros.

#### Resolver problemas

Resolver de manera rápida problemas que se llegase a presentarse.

Apoyarse de entre compañeros de trabajo para la resolución de problemas.

#### Evita

Evita comer golosinas o ingerir alimentos.

No utilices teléfonos celulares en las áreas públicas.

Evita utilizar malas palabras o no apropiadas

Evita discutir con los huéspedes y compañeros de trabajo.

### ¿Qué significa Calli?

---

Calli significa "casa" en lengua náhuatl.

---

### Logotipo



### ESLOGAN

---

*"UNA PAUSA DE CONFORT EN SU CAMINO".*

## D) EVALUACION DE INDUCCION GENERAL



### EVALUACIÓN DE INDUCCION GENERAL

**Curso de Inducción**

**Instructor:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Participante:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Se requiere de tu respuesta, la cual es muy importante para nosotros.**

**Completa la misión dela empresa en los recuadros siguientes.**

#### MISIÓN

Mantenernos como el mejor lugar para descansar y seguir siendo la **opción número uno de los clientes**, identificándonos como una empresa de alta calidad rentable, con servicios competitivos a través de una **mejora continúa** basada en el **desarrollo personal y del entorno**.

**Completa la visión dela empresa en los recuadros siguientes.**

#### VISIÓN

Ofrecer el mejor servicio de **hospedaje y alimentos** con un estándar de calidad, calidez a **todos nuestros huéspedes y clientes** a través de colaboradores **comprometidos** que buscan **la superación personal** para obtener una mejor calidad de vida.

**Contesta las siguientes preguntas.**

**¿Quién es el fundador e la empresa?**

**Menciona los productos y servicios que ofrece el hotel Calli.**

**¿Cuáles son las prestaciones que otorgar el hotel Calli?**

**Mencionas algunos de tus derechos y obligaciones como colaborador de la empresa.**

E) REPORTE DE INDUCCION GENERAL



**EVALUACIÓN DE INDUCCION DEL PUESTO**

**Nombre del Jefe Inmediato:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Empleado:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Se requiere de tu respuesta, la cual es muy importante para nosotros.**

**Contesta las siguientes preguntas.**

**¿Cómo se llama tu departamento en donde estas?**

**¿Cuál es el objetivo general de tu puesto?**

**¿Cuáles son tus funciones?**

**¿Cuál es tu horario de entrada y salida?**

**¿Cuál es tu hora de descanso?**

**¿Cuáles son tus herramientas y materiales de trabajo?**

**¿Cada cuando tienes quedar mantenimiento a tus herramientas y materiales de trabajo?**

**¿Cómo se llaman los puestos con los que se relacionan con tu área de trabajo?**

F) EVALUACION DE INDUCCION GENERAL



CALLI

**REPORTE DE EVALUACIONES INDUCCIÓN GENERAL**

Número de Folio:

Fecha

Hora:

Nombre del aplicador: \_\_\_\_\_

Puesto : \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL EMPLEADO	NOBRE DEL PUESTO	NOMBRE DEL DEPARTAMENTO	Resultados	Comentarios

G) EVALUACION DE INDUCCION GENERA



CALLI

**REPORTE DE INDUCCION DEL PUESTO**

Número de Folio:

Nombre del Jefe Inmediato: \_\_\_\_\_

Nombre del Empleado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Reporte**


## PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION

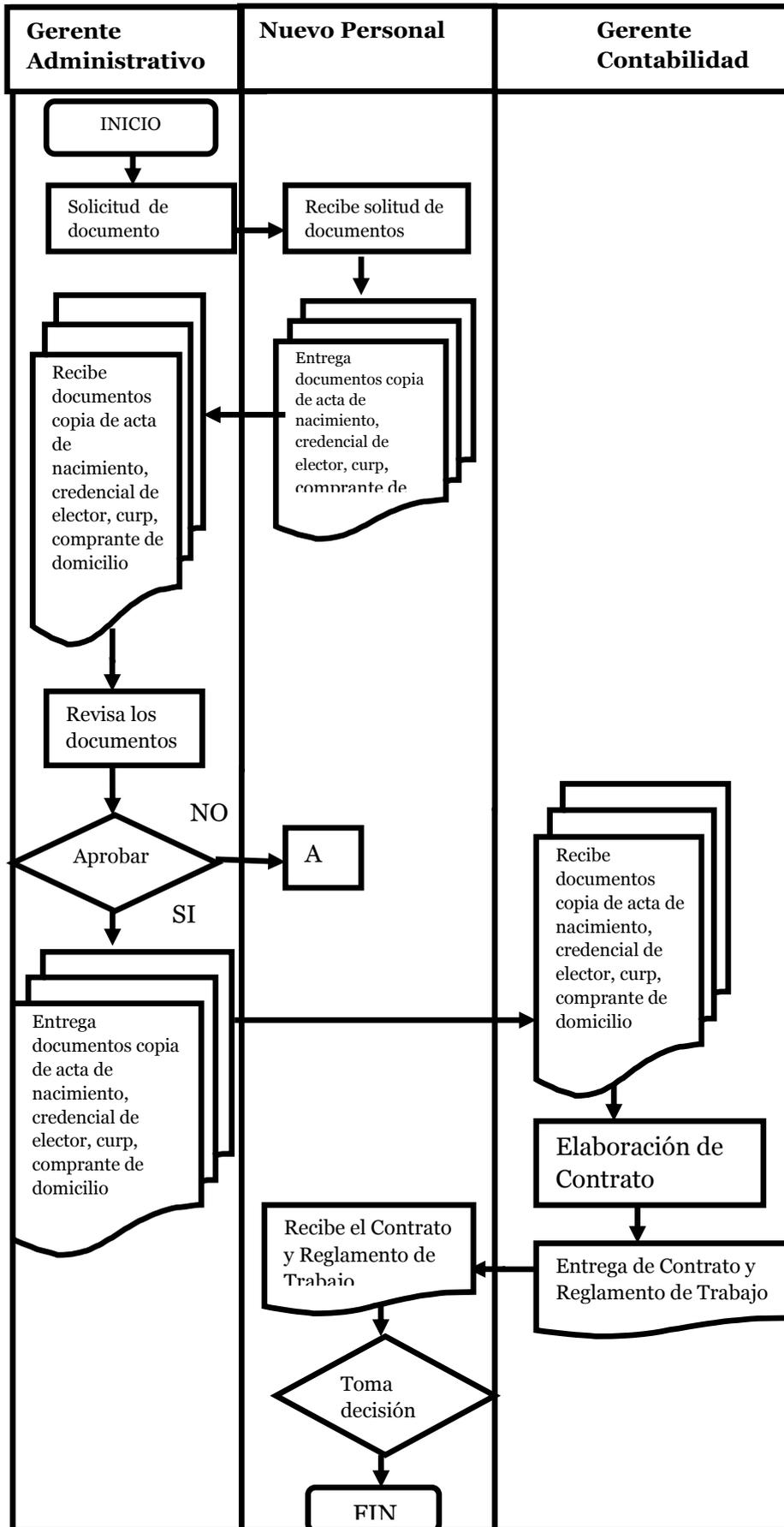
### C) OBJETIVO

Es formalizar la futura relación entre obrero y patrón, conforme a la Ley.

### D)DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCESO DE CONTRATACION

Num.de Pasos	Descripción Narrativa
1	El Director Administrativo, solicitud de documentos al nuevo colaborador (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio)
2	EL nuevo colaborador entrega documentos (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio) al Director Administrativo.
3	Recibe el director administrativo documentos (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio)
4	EL Director Administrativo entrega documento (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio) al Gerente de Contabilidad.
5	Revisa todos los documentos (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio), estén e forma
6	Sí todos los documentos están forma, serán entregados al Gerente de Contabilidad.
5	El Gerente de Contabilidad recibe documentos (copia de acta de nacimiento, credencial de elector, curp, comprante de domicilio)
6	El Gerente de Contabilidad elabora contrato.
7	El Gerente de Contabilidad entrega el contrato al Nuevo colaborador.
8	Recibe el Contrato al nuevo colaborador y junto con la copia de reglamento de trabajo.
9	Si acepta el nuevo colaborador firmara de aceptación.
10	Fin

## E) DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CONTRATACION



## **17.POLÍTICAS DE CONTRATACION**

- I. La elaboración del contrato será en base a la Ley.
- II. El contrato se celebrará en dentro instalaciones del hotel.
- III. El nuevo colaborador tendrá 5 días hábiles para entrega de documentación.
- IV. El contrato no se celebrará si no tiene toda la documentación solicitada anteriormente.

### **A) REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO**

#### **REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO**

##### **HOTEL CALLI**

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO QUE SE CELEBRAN POR PARTE DEL HOTEL CALLI, UBICADO CARRETERA CRISTÓBAL COLÓN, KM. 790. TEHUANTEPEC, 70760, OAXACA, MÉXICO.EL CUAL ES REPRESENTADO POR EL SR. EUSEBIO GARCÍA FERIA, DICHO REGLAMENTO INFIERE A LAS RELACIONES ENTRE PATRÓN-OBRAERO CON OBJETO DE ESTABLECER DISCIPLINA Y ARMONÍA ENTRE ELLOS.

#### **CAPITULO I**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

1.- Los colaboradores que presten sus servicios a la empresa deberán acatar lo dispuesto en el presente Reglamento, así como las disposiciones de carácter transitorio o permanente que dicten el patrón o su representante. Dicho Reglamentos de Trabajo hace referencia a la Ley Federal del Trabajo.

#### **CAPITULO II**

##### **DIAS DE DESCANSO, JORNADA LABORAL Y HORA DE COMIDA O DESCANSO**

4.- El trabajador por lo menos tendrá derecho a un día de descanso a la semana, el cual se puede fijar cualquier día de la semana. En caso de que el trabajador preste sus servicios el día domingo, tendrán derecho de recibir una prima dominical del veinticinco por ciento sobre su salario. (Conforme a los artículos números 70 y 71 de la "LEY").

5.- La jornada laboral corresponde el tiempo que preste sus servicios a la empresa(Establecido en los artículos 60 y 61 de la "LEY").

- Jornada Diurna es comprendía de ocho horas.
- Jornada Mixta es comprendía de ocho horas.
- Jornada Nocturna es comprendida de siete horas y media.

6.- Cuando la jornada laboral deba prolongarse por circunstancias especiales, el patrón esta obligado a pagar cuota doble y, cuando exceden de nueve horas a la semana, a cuota triple. En los términos del artículo 66 de la Ley Federal del Trabajo.

7- Los trabajadores de la Empresa, podrán disponer de 30 minutos de descanso para tomar sus alimentos. En el caso que el trabajador no se pueda desprender de sus actividades en su horario de comida, se le pagara como tiempo efectivo.

8.- Aquellos trabajadores que presten sus servicios en los días de descanso obligatorio, tendrá derecho de recibir salario doble.

9.- Los días de descansos obligatorios son los siguientes establecidos por la Ley Federal de Trabajo en el artículo número 74.

- a. El 10. de enero;
- b. El primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero;
- c. El tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo;
- d. El 10. de mayo;
- e. El 16 de septiembre;
- f. El tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre;
- g. El 10. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal;
- h. El 25 de diciembre, y
- i. El que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

10.- El Hotel concederá a sus trabajadores vacaciones anuales conforme al artículo 76 de la Ley Federal del Trabajo, los cuales serán pagados con salario integro, más el 25% de prima vacacional

### **CAPITULO III HORAS DE ENTRADA SALIDAS**

8.- Los trabajadores deberán presentarse puntualmente a su lugar de Trabajo a la hora indicada para dar inicio a sus labores.

9.- El trabajador debe registrar su asistencia con su credencial al igual finalizando sus labores deberán marcar nuevamente en el reloj instalado.

10.- El trabajador debe registrar sus entradas o salidas de lo contrario no se le tomara en cuenta el día del pago.

11.- Por ningún motivo, los trabajadores deberán interrumpir o abandonar sus labores durante su jornada laboral, excepto cuando exista previa autorización.

12.- Ningún motivo el trabajador puede prolongar su jornada de trabajo sin autorización de su jefe directo.

**CAPÍTULO IV**  
**LIMPIEZA DE LOS ESTABLECIMIENTOS, MAQUINARIA, APARATOS Y**  
**ÚTILES DE TRABAJO.**

13.- Todos los trabajadores tienen la obligación de mantener absolutamente aseadas sus áreas de trabajo, máquinas, útiles, materiales y se realizará la limpieza cuantas vez la empresa lo requiera.

14.- Los trabajadores de forma periódica deberán hacer mantenimiento previo de acuerdo con el programa de mantenimiento preventivo de su área.

15.- Los trabajadores son responsables del buen uso de sus áreas de trabajo, máquinas, útiles, materiales, así mismo, es responsable de los daños que cause se encuentre o no en el momento del accidente ya sea intencionalmente o por negligencia.

**CAPITULO V**  
**DÍAS Y LUGARES DE PAGO**

16.- Los sueldos y salarios serán pagados los días quince y último día del mes. Dicho pago será efectuado en horas laborales y será cubierto en moneda nacional.

17.- Todo trabajador podrá solicitar al Departamento de Contabilidad, aclaración de toda duda respecto a su pago, mostrando el comprobante de sueldo respectivo.

**CAPÍTULO VIII**  
**MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE**

22.- El Hotel establecerá las medidas de higiene y seguridad que determine la Ley Federal del Trabajo, el Reglamento Federal de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las Normas Oficiales Mexicanas referidas a la actividad de La Empresa, las adicionales que estime pertinentes, y las que las autoridades competentes les señalen.

18.- Los trabajadores deberán cuidarse y cuidar a sus compañeros, huéspedes o clientes en cuanto pueda poner en peligro su seguridad física. El jefe directo debe dar instrucciones en cuanto a las actividades a realizar y establecer medidas de seguridad que pongan en peligro la seguridad de sus trabajadores, así mismo, los trabajadores deberán acatar dichas instrucciones.

19.- En caso de un accidente que se sufra los trabajadores, huéspedes y instalaciones del hotel, están obligados a reportarlos a su jefe inmediato que a su vez lo reportara a recepción para darle seguimiento lo más pronto posible.

20.- El personal que atente con su propia seguridad en las instalaciones del hotel, será sancionado y será acreedor a rescisión de contrato.

24.- Los trabajadores tiene prohibido presentar durante sus periodos de incapacidades.

26.- La empresa cuenta con botiquines de primeros auxilios, se utilizaran con sean necesarios.

28.- Cuando el trabajador contraiga alguna enfermedad contagiosa, éste deberá reportarlo al Hotel, a fin de que pueda ser examinado por los médicos del IMSS.

## **CAPITULO IX PROTECCIÓN PARA LAS MUJERES EMBARAZADAS**

22.- Las mujeres embarazadas no realizaran trabajos peligrosos o que exijan esfuerzos que puedan afectar su estado físico, psíquico o nervioso, disfrutarán de 40 días de descansos antes y después del parto; En el periodo de lactancia tendrán dos reposos extraordinario por día de media hora cada uno.

## **CAPITULO X PERMISOS**

20.- El representante o jefe directo concederá permisos a los trabajadores para faltar a sus labores en los siguientes casos.

a) En el caso para ejercer su voto en las elecciones generales o cumplimiento de los servicios de jurados electorales y censales, en caso de que estas actividades interfieran en su jornada laboral pondrán interrumpirlas y este previamente avisado su jefe directo.

b) Atención de asuntos personales o familiares siempre y cuando lo solicite con anticipación a su jefe directo y no sufra ningún perjuicio por parte de la empresa. Estos permisos no tendrán goce sueldo.

## **CAPÍTULO XI DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS Y PROCEDIMIENTOS PARA SU APLICACIÓN**

21.- El Hotel tendrá derecho de suspender a los trabajadores de sus labores, en caso de cometer una falta, por un lapso de tiempo que no excederá de los ocho días, según la gravedad del caso, que son las siguientes:

- a) Ausentarse de sus labores sin previo aviso en periodo de treinta días:
  - Dos faltas, que corresponderán a una suspensión de un día sin goce de sueldo.
  - Tres faltas, que corresponderán a una suspensión de tres días sin goce de sueldo.
  - Cuatro faltas, que corresponderán a rescisión del contrato.
- b) Retardos injustificados en un periodo de treinta días.
  - Dos retardos corresponderán a una suspensión de un día sin goce de sueldo
  - Tres retardos corresponderán a una suspensión de dos días sin goce de sueldo.

Más Cinco retardos corresponderán a una suspensión de cinco días sin goce de sueldo.

- c) Los trabajadores que abandonen injustificadamente sus actividades, antes de su hora de salida, se les descontará de su salario a criterio del jefe inmediato.
- d) Los trabajadores que no acaten el reglamento de higiene y seguridad serán sancionados por su jefe inmediato.
- e) Recibir visitas particulares en las horas de trabajo, sin permiso de su jefe inmediato.
- f) Por el incumplimiento y mal desempeño de sus actividades de trabajo.
- g) Cambio de actividades con otro compañero de trabajo sin permiso de su jefe inmediato.
- h) Demorarse en sus actividades de trabajo y afecten a otros trabajadores que dependen de sus actividades.
- i) Dedicarse otras cosas que no tenga que ver con sus labores como platicar, lecturas, fumar o comer, etc.
- j) Presentar a sus labores en estado alcohólico o bajo efecto de estupefacientes. Serán sancionado por siete días sin goce de sueldo.

### **CAPÍTULO XIII OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y SUS REPRESENTANTES**

27.-Las obligaciones de la empresa y sus representantes son las siguientes:

- a) Pagar a los trabajadores en los días señalados en este Reglamento, así como sus prestaciones conforme a ley.
- b) Otorgar oportunamente a los trabajadores las herramientas y materiales de trabajo que estén en buenas condiciones y reposición de cada que se requiera.
- c) Mantener un número adecuado de sillas o asientos para los trabajadores.
- d) Evitar malos tratos o malas palabras para los trabajadores.
- e) Expedición de constancia de días trabajados y salario percibido a solicitud del trabajador.
- f) Expedición de constancia de servicios, cuando el trabajador se separe de la empresa.
- g) Concederles a los trabajadores el ejercicio del voto o servicios de jurados en tiempo de elecciones establecidos en el artículo 5 de la constitución.
- h) Proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores.
- i) Cumplir con los principios de seguridad e higiene de todas las instalaciones del hotel, para prevención de accidentes que perjudique la seguridad de los trabajadores y establecer medidas de seguridad a través de reglamentos e instructivos.
- j) Protección a las mujeres embarazadas.

## **CAPÍTULO XIV**

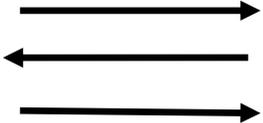
### **OBLIGACIONES DE CADA TRABAJADOR**

28,- SON OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES:

- a) Presentarse a su centro de trabajo con su uniforme completo, físicamente bien presentados y aseados.
  - I).- Bañarse
  - II).- Rasurarse
  - III).- Lavarse los dientes
  - IV).- Mantener las uñas cortas y limpias.
  - V).- Lustrarse el calzado
  - VI).- Hacer uso de desodorantes discretos
  - VII).- Corte y peinado discreto del cabello
- b) El buen desempeño de sus labores que correspondan a su área.
- c) Tratar con toda cortesía y atención a los colaboradores, huéspedes y comensales.
- d) Abstenerse de usar alhajas o collares llamativos durante el servicio.
- e) Avisar al jefe directo al comienzo y finalizar su jornada de trabajo, de las mercancías, herramientas y materias primas que sean requeridas en ese momento.
- f) Procurar realizar sus labores en forma tal que no causen molestias a los huéspedes o clientes.
- g) En caso de encontrar dinero u objetos olvidados por los huéspedes o clientes, notificarlos al jefe de Departamento, para que a su vez se depositen en el Departamento de Ama de Llaves, para cuando el cliente presente la reclamación de dichos artículos.
- h) Es obligación del trabajador prestar su colaboración a sus compañeros como a sus jefes con el fin de coadyuvar a los objetivos de la empresa.
- i) Todo el personal tiene obligación de tratar con cortesía y respeto a los clientes y huéspedes del hotel
- j) El empleado que incurra en las faltas de esta naturaleza, se hará acreedor a las sanciones estipuladas en el presente Reglamento, bastando para ello las pruebas normales o la queja verbal o escrita de algún huésped o cliente; entendiéndose por cliente tanto al extremo que paga por un servicio, como al interno que es el compañero del departamento con el que se coordina.
- k) Es obligación del trabajador comunicarle al Hotel, sobre las deficiencias que existan en las instalaciones, con la finalidad de evitar daños que puedan poner en peligro a los compañeros, representantes, huéspedes y clientela del Hotel
- l) Observar buena conducta, actitud y modales dentro del Centro de Trabajo absteniéndose de juegos y bromas con el demás personal.
- m) El trabajador tiene prohibido vender productos, hacer rifas y colectas dentro de las instalaciones, aun cuando su jornada de trabajo hubiese terminado.
- n) Es obligación del trabajador someterse a registros de sus pertenencias como bolsas o maletas.
- o) El trabajador tiene prohibido hacer o recibir llamadas personales, salvo la de los casos de verdadera urgencia.

- p) El trabajador tiene prohibido formar grupos de pláticas con sus compañeros en sus horas de trabajo.
- q) El trabajador tiene prohibido comer alimentos durante sus horas de trabajo, salvo que estén en su hora de descanso.
- r) El trabajador tiene prohibido descansar en las áreas que son exclusivas para los huéspedes o comensales o intimar con ellos.
- s) Es obligación del trabajador utilizar las escaleras de servicio, absteniéndose de utilizar los servicios destinados a los huéspedes o clientes.

## 18. GLOSARIO

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	Inicio/Fin	Inicio o Fin del flujo.
	Operación	Cada actividad relativa a un procedimiento.
	Subproceso	Ejecución de actividades dentro del proceso o método.
	Operación	Realización de una operación en forma manual, específicamente
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga de procedimiento
	Documentos y Copias	Representa un documento sus respectivas copias manejadas dentro de un procedimiento
	Conectores	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.
	Decisión	Punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión.
	Archivo	Representa un archivo común y corriente de oficina
	Datos	Elementos que alimenta y se generan en el procedimiento
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones

## 2.5. MATRIZ FODA

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p><b>FUERZAS</b></p> <p><i>Variedad de servicios y Productos.</i></p> <p><i>Experiencia de 47 años en el mercado.</i></p> <p><i>Huéspedes y comensales frecuentes que son empresas, nacionales, alemanes y franceses.</i></p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p><i>Visión, no es amplia y solo se fija en un futuro inmediato y no aspira a un mayor crecimiento.</i></p> <p><i>Sus objetivos son poco claros.</i></p> <p><i>No tiene una división de trabajo.</i></p> <p><i>No tiene definición en sus funciones y por ende no tiene un manual de organización.</i></p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p><i>Tiene una buena ubicación porque se encuentra la central de autobuses y a tres horas se encuentra el aeropuerto.</i></p> <p><i>Para los turistas que desean conocer el municipio se encuentra, catedral, playas balnearios y ruinas de Guiengola.</i></p>	<p><b>Estrategia(FO)</b></p> <p><i>Aprovechar sus servicios y productos a los huéspedes y comensales. A través de la capacitaciones del hotel y disfunción de objetivos.</i></p> <p><i>Ofrecer un tour por el municipio, a los turistas extranjeros y/o nacionales.</i></p>	<p><b>Estrategia (DO)</b></p> <p><i>Creación de objetivos que sean claros y alcanzables. También una división de trabajo que permita al colaborador desempeñar sus funciones y crear el confort al huésped y comensal.</i></p>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <p><i>Problemas políticos-sociales, ya que estos provocan manifestaciones cerrando las carreteras.</i></p>	<p><b>Estrategia(FA)</b></p> <p><i>Aprovechamiento de la experiencia que tiene en el mercado y si es posible informarse antes de que pase una anomalía o contingencia que le afecte al huésped, comensal y hotel y proponer una solución lo mas pronta posible.</i></p>	<p><b>Estrategia (DA)</b></p> <p><i>Buscar una solución junto con el presidente municipal o crear una ruta dentro de la misma (infra-estructura del municipio) que permita el acceso al hotel</i></p>

## **2.6. PROPUESTA DE MISION Y VISION DEL HOTEL CALLI S.A. DE C.V.**

### **A)MISIÓN**

Ofrecer el mejor servicio de hospedaje, alimentos y bebidas con un estándar de calidad y calidez a través de colaboradores comprometidos, para brindar comodidad en tiempo y forma, antes, durante y después la estancia de nuestros huéspedes y comensales.

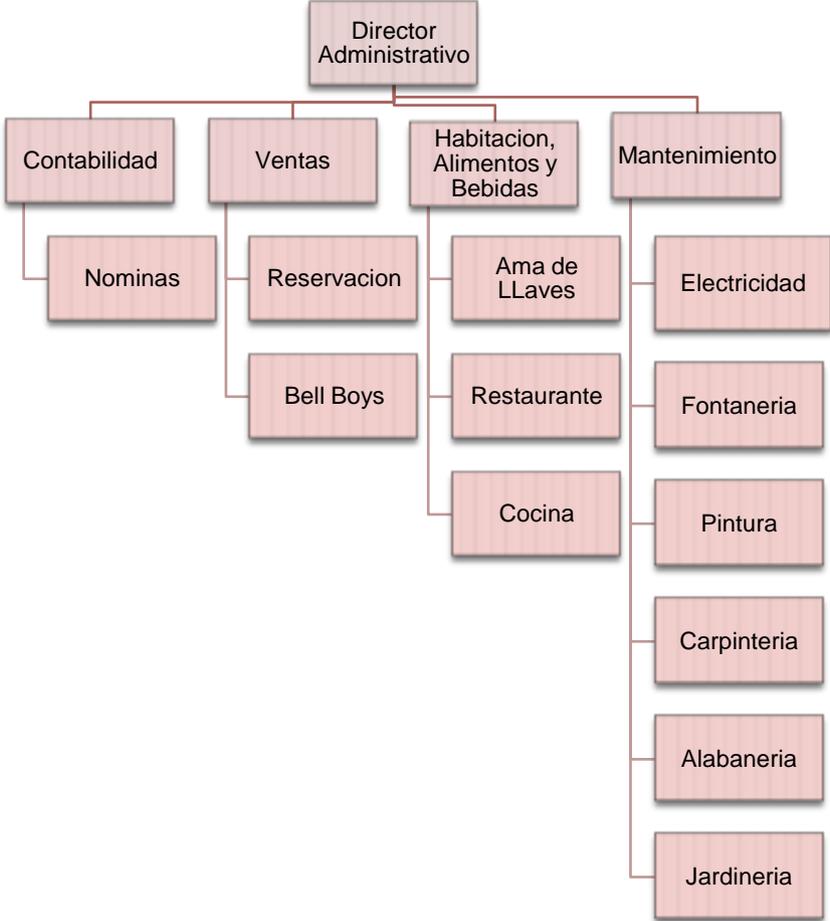
### **B)VISIÓN**

Consolidarnos como la opción número uno dentro de la región del Istmo de Tehuantepec y mantenernos como el mejor lugar para descansar, a través de una mejora constante en nuestros servicios y productos.

## **2.7. PROPUESTA DE OBJETIVO GENERAL DEL HOTEL CALLI S.A. DE C.V.**

Brindar confort al huésped y/o comensal, a través, de nuestros colaboradores y de sus diferentes funciones que desempeñan, apegándose a los procedimientos estandarizados que cumplen con la calidad establecida por el hotel, así mismo seleccionar a los mejores proveedores que cumplan en tiempo y forma, con el fin de lograr la satisfacción total del huésped y/o comensal.

**2.8. PROPUESTA DE ORGANIGRAMA GENERAL DEL HOTEL**



## **2.9. PROPUESTA DE OBJETIVO Y FUNCIONES DEL HOTEL CALLI S.A. DE C.V.**

### **A) OBJETIVO Y FUNCIONES DE GERENTE ADMINISTRATIVO**

#### **OBJETIVO**

Brindar confort a huéspedes y comensales a través de la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros a través de la optimización de éstos con fin de cumplir las expectativas del accionista, colaboradores de lo huéspedes y comensales.

#### **FUNCIONES**

- a) Planear los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros del hotel.
- b) Organizar y coordinar los recursos humanos en distintas áreas del hotel.
- c) Controlar y evaluar todos los reportes financieros y las operaciones del hotel.
- d) Pagar de nominas, administrativo de materiales, herramientas, equipos de operación.

### **B) OBJETIVO FUNCIONES DE CONTABILIDAD**

#### **OBJETIVO**

Elaboración y registros de todas las operaciones financieras, por medio de la base de datos el cual genera estados financieros de la empresa.

#### **FUNCIONES**

- A) Elaborar y reportar los estados financieros y proporcionar los análisis financieros del hotel, gestionar las actividades de índole legal.
- B) Elaborar pagos a proveedores de acuerdo a las órdenes de pedido relazo por el departamento operativo.
- C) Clasificar y analizar las cuentas de as operaciones del hotel.
- D) Elaborar presupuestos.

## **C) OBJETIVO FUNCIONES DE NOMINAS**

### **OBJETIVO**

Elaboración de nomina en tiempo y forma a todos los colaboradores del Hotel.

### **FUNCIONES**

- a) Elaborar de la nomina de los colaboradores.
- b) Elaborar de los movimientos de altas y bajas del personal.
- c) Ejercer el control de los cheques de nomina y llevar acabo su distribución a través del Director Administrativo.
- d) Ejecución mensual e los pagos provisionales de ISR por concepto de retención por salario.
- e) Aplicar del pago de sueldos y prestaciones e función del puesto, contratación o reconstratación.
- f) Contratar del Personal.

## **D) OBJETIVO Y FUNCIONES DE VENTAS**

### **OBJETIVO**

Incrementación de las ventas a través de las agencias de viajes y medios publicitarios que son el internet entre otros.

### **FUNCIONES DE VENTAS**

- a) Formular y e implantación de estrategias de publicidad y de promoción de los productos y servicios ofrecidos por el hotel
- b) Reservaciones y cancelaciones de habitaciones, banquetes y convenciones.
- c) Buscar de clientes potenciales a través de las agencias de viajes.
- d) Informar de las ventas al departamento de Contabilidad.

## **E) OBJETIVO Y FUNCIONES DE RECEPCIÓN**

### **OBJETIVO**

Desempeño profesional actitud de servicio con el cliente, para satisfacer sus expectativas y cumplir con los estándares de calda del hotel.

## **FUNCIONES DE RECEPCIÓN**

- a) Aplicar los procedimientos adecuados para los procesos de reservación, así como de entrada y salida de estancias.
- b) Tener siempre constante comunicación laboral con todos los departamentos, ya que de ello depende proporcionar un buen servicio.
- c) Mantener siempre un ambiente de respeto con sus compañeros y superiores.
- d) Mantener siempre un ambiente de respeto con sus compañeros y superiores
- e) Promotora y vendedora de habitaciones servicios.
- f) Depositaria de quejas.
- g) Manejar tarifas de acuerdo a las necesidades del huésped.
- h) Capacitar de cambiar al huésped de habitación en caso de requerirse.
- i) Decidir de rentar o no la habitación en caso de que el huésped se presente en condiciones no favorables que perjudique a terceros.

## **F) OBJETIVO Y FUNCIONES DE BELL BOYS**

### **OBJETIVO**

Recibir al cliente siempre con una sonrisa, darles la bienvenida, carga su equipaje llevarlos a recepción, para después conducirlo a su habitación.

### **FUNCIONES DE BELL BOYS**

- a) Dejar al huésped en su habitación e informarle de los detalles del mismo, como nivel adecuado del aire acondicionado, los canales T.V. Así como del servicio y horarios de lavandería
- b) Ser puntual y eficiente en su trabajo y dar lo mejor si para un mutuo beneficio.
- c) Proteger tanto a los huéspedes, como a los empleados
- d) Prevención del robo.
- e) Vigilar de áreas públicas.
- f) Vigilar de habitaciones.
- g) Vigilar de oficinas.
- h) Vigilar de áreas del personal.

## **G) OBJETIVO Y FUNCIONES HABITACIÓN, ALIMENTOS Y BEBIDAS**

### **OBJETIVO**

Crear un ambiente de armonía y comodidad a huéspedes y comensales ofreciendo nuestros productos y servicios por medio de la planeación, organización, dirección y control a través de nuestros colaboradores de las áreas ama de llaves, restaurante y cocina.

### **FUNCIONES**

- A) Planear de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros en base a la ocupación del hotel.
- B) Organizar y coordinar de áreas de trabajo que cumplan con la satisfacción de huéspedes y clientes de hotel.
- C) Controlar de todos los procedimientos del hotel, en base a reportes establecidos por el hotel.
- D) Evaluar de reportes, con el objeto de su cumplimiento y en caso de anomalía dentro de los proceso se solucionan en el momento.

## **H) OBJETIVO Y FUNCIONES DE AMAS DE LLAVES**

### **OBJETIVO**

Crear confort y armonía en las instancias del hotel y habitaciones en lo que se refiere a su limpieza y sumisitos, antes y durante de la estancia del huésped cuya finalidad es lograr su satisfacción.

### **FUNCIONES**

- A) Supervisar la limpieza y mantenimiento de las habitaciones.
- B) Entrenar del personal; cada empleado del hotel debe ser entrenado para relacionarse con sus compañeros.
- C) Suministrar y equipo: pedidos, almacenaje, control, etc.
- D) Trabajos de oficina: son todos los reportes que se deben de llevar. El más voluminoso es el de horario para llevar un buen record del pago dada la gran cantidad de empleados.

## **I) OBJETIVO Y FUNCIONES DE RESTURANTE**

### **OBJETIVO RESTAURANTE**

Brindar confort comensal, a través, de nuestros colaboradores, apegándose a los procedimientos estandarizados que cumplen con la calidad establecida por hotel.

### **FUNCIONES DE RESTURANTE**

- a) Manejar de manera eficiente las operaciones financieras, que ocurre dentro de negocio, así como mantener la contabilidad del restaurante al día.
- b) Reportar los estados financieros proporcionar los análisis financieros de restaurante, gestionar las actividades de índole legal.
- c) Realizar los pagos de nomina, seguro social, impuesto, etc.
- d) Pagos a proveedores de acuerdo a las órdenes de pedido realizado por el departamento operativo.
- e) Comprar artículos de calidad en buenos precios.
- f) Surtir el almacén de manera que nunca falten insumos.
- g) Procurar el aprovechamiento máximo de los insumos para evitar desperdicios.
- h) Capacitar a su personal a su cargo.
- i) Surtir siempre a cocina y mesero de manera que lo primero que entre es lo primero que tiene que salir.
- j) Supervisar que todas las áreas de restaurante cumplan con los estándares y políticas establecidas por la alta dirección.
- k) Estar al dependiente del servicio y de la atención que se está prestando al cliente.
- l) Evitar deterioros, duplicidades, desperdicios, buscando calidad adecuada.

## **J) OBJETIVO Y FUNCIONES DE COCINA**

### **OBJETIVO**

Elaborar todos los platillos con los estándares de calidad y normas de seguridad e higienes requeridas por la alta dirección.

### **FUNCIONES DE COCINA**

- a) Elaborar todos los platillos con los estándares de calidad y normas de seguridad e higienes requeridas por la alta dirección.

- b) Elaborar los platillos con rectas específicas.
- c) Procurar el aprovechamiento máximo de los insumos para evitar desperdicios
- d) Capacitar a su personal a su cargo.

## **K) OBJETIVO Y FUNCIONES DE MANTENIMIENTO**

### **OBJETIVO**

Mantenimiento del edificio equipo del hotel en óptimas condiciones para el funcionamiento y satisfacción del huésped y comensal.

### **FUNCIONES**

- a) Establecer de programas preventivos y manteamiento.
- b) Controlar y evaluar de los reportes de servicios cuartos.
- c) Elaborar de reportes de contabilidad.
- d) Controlar de los reportes y eventos que son convenciones, exposiciones y banquetes.
- e) Supervisar de colaboradores.
- f) Controlar y evaluar los reportes de las habitaciones.
- g) Realizar recorridos de manera periódicamente en todas las instalaciones del hotel.
- h) Comprar herramientas y materiales de trabajo que tenga buena calidad y cantidad que necesitan.
- i) Realizar el inventario de herramientas y materiales.
- j) Realiza reporte de contabilidad.
- k) Recibir los informes relacionados con las modificaciones de eventos que son convenciones, exposiciones y banquetes.

## **L) OBJETIVO Y FUNCIONES DE ELECTRICIDAD**

### **OBJETIVO**

Mantenimiento de as instalaciones eléctricas para su buen funcionamiento y evitar accidentes pongan en riesgo la integridad física de los colaboradores del hotel y clientes.

### **FUNCIONES**

- a) Planear el mantenimiento de las instalaciones eléctricas de alta y baja tensión en las instalaciones del hotel.
- b) Contralar y evaluar el funcionamiento de instalaciones eléctricas y verificar los sistemas de suministro de energía eléctrica.

- c) Informar y realizar el inventario de materias y equipos necesarios que se deben adquirir para efectuar trabajos de mantenimiento y reparación.
- d) Reportar sobre el funcionamiento de las instalaciones eléctricas.
- e) Establecer el aislamiento del sistema de cableado para efectuar los cambios necesarios.
- f) Formular programas de mantenimiento preventivo.
- g) Operar proyectos de instalación o renovación de la instalación eléctrica
- h) Formular y reportar el inventario de herramientas y materiales de trabajo.
- i) Informar a través de reportes de operaciones a mantenimiento.

## **M) OBJETIVO Y FUNCIONES DE FONTANERIA**

### **OBJETIVO**

Mantenimiento el sistema de tubería para la pureza y ahorro de la calidad de agua.

### **FUNCIONES**

- a) Planear y participar en los programas de prevención y mantenimiento de las instalaciones.
- b) Controlar e inspeccionar, diario el sistema de agua caliente y agua fría.
- c) Supervisar e inspeccionar y dar mantenimiento a los drenajes.
- d) Supervisar y reparar las áreas de cocina, lavandería y baños el hotel.
- e) Controlar e interpretar y corregir el ph del agua.
- f) Formular y reportar el inventario de herramientas y materiales de trabajo.
- g) Informar a través de reportes de operaciones a mantenimiento.

## **N) OBJETIVO Y FUNCIONES DE PINTURA**

### **OBJETIVO**

Mantenimiento de calidad de vivienda y mejoramiento de la presentación de las instalaciones del hotel.

### **FUNCIONES**

- a) Planear y participar en los programas de prevención y mantenimiento de las instalaciones.
- b) Desarrollar e integrar, aplicaciones de diferentes técnicas de pintura
- c) Pintar paredes, muros, techos y diferentes tipos de objetos que se encuentren en el hotel

- d) Aplicar técnica para resanar en las instalaciones del hotel.
- e) Formular y reportarlo el inventario de materiales y herramientas de trabajo.
- f) Informar a través de reportes de operaciones a mantenimiento.

## **L) OBJETIVO Y FUNCIONES DE CARPINTERIA**

### **OBJETIVO**

Construir y mejorar muebles con distintos tipos de acabado, formas y dimensiones adaptándose al concepto del hotel.

### **FUNCIONES**

- a) Construir y reparar muebles de madera, aglomerados o materiales similares.
- b) Operar máquinas, equipos y herramientas, en la ejecución de las diversas operaciones que demanda la construcción del mueble, puertas, ventanas, escaleras y revestimientos.
- c) Ejecutar el acabado del producto con procedimientos y técnicas de pintado, laqueado y otros.
- d) Planear y participar en los programas de prevención y mantenimiento de las instalaciones.
- e) Ejecutar el ensamblado, montaje y fijación de las construcciones de madera.
- f) Formular y reportarlo el inventario de materiales y herramientas de trabajo.
- g) Informar a través de reportes de operaciones a mantenimiento.

## **O) OBJETIVO Y FUNCIONES DE ALBIÑILERIA**

### **OBJETIVO**

Mantenimiento de la estructura del hotel para presentación y evitar accidentes hacia clientes y colaboradores.

### **FUNCIONES**

- a) Organizar trabajos de albañería como reparaciones, refacciones y reacondicionamiento en el Hotel.
- b) Operar obrar pequeñas de albañilería como levantamiento de cimientos, paredes, techos, acabados y modificaciones del hotel.
- c) Planear y participar en los programas de prevención y mantenimiento de las instalaciones.
- d) Formular y reportarlo el inventario de materiales y herramientas de trabajo.
- e) Informar a través de reportes de operaciones a mantenimiento.

## **P) OBJETIVO Y FUNCIONES DE JARDINERIA**

### **OBJETIVO**

Crear un ambiente de armonía a través de las áreas verdes y su conservación para presentación del hotel.

### **FUNCIONES**

- a) Podar las áreas verdes del hotel, podar de árboles y arbustos
- b) Aplicar fertilizantes e insecticidas adecuados.
- c) Irrigación a las plantas, áreas verdes y flores.
- d) Aplicar abono las plantas, áreas verdes y flores.
- e) Planear y participar en los programas de prevención y mantenimiento de las instalaciones.
- f) Formular y reportarlo el inventario de materiales y herramientas de trabajo.
- g) Informar a través de reportes de operaciones a mantenimiento.

## **2.10. CONCLUSIONES**

A pesar de que hotel Calli S.A. de C.V., tiene una amplia experiencia en el mercado turístico, contando con una gran infraestructura que permite ofrecer varios servicios y/o productos. Concluyó que deberían reestructurar su organización, definiendo sus funciones a través de manuales de organización y procedimientos así como promover su misión, visión y objetivos para con los colaboradores y brindarles capacitaciones con la finalidad es integrarlos y motivarlos a ser mejores cada día en cuanto su desempeño laboral.

En cuanto a su proceso de reclutar personal, es necesario establecer otros medios de reclutamiento el cual permita atraer posibles talentos que concuerden con el puesto a promover.

Refiriéndose a la selección del personal, es fundamental elaborar e implantar un proceso el cual permita seleccionar candidatos que sean aptos al puesto con el fin minimizar errores de elegir. También es necesario elaborar e implementar un curso de inducción general el cual permita al nuevo colaborador conocer la empresa pero es necesario definir sus objetivos y funciones cuya finalidad se integre el personal. Durante su inducción al puesto y su capacitación es necesario ampliar el plazo de una semana a un mes de inducción al puesto y su capacitación para poder tener mayor conocimiento de la persona, saber si es apta o no para el puesto y tomar la decisión de contratar.

## **2.11. BIBLIOGRAFÍA**

- a) IDALVERTO Chiavenato. “Gestión del Talento Humano” Tercera Edición”. Editorial Mc Graew Hill. Pág. 586.México 2009**
- b) GRADOS Espinosa, Jaime A. “Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del Personal”, Tercera Edición. Editorial El Manual Moderno. Pág. 352.Mexico, 2003.**
- c) FRANKLIN F. Enrique Benjamín “ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS” Segunda Edicion. Editorial MC GRAEW HILL. Pág. 369.México 2004.**
- d) HERNÁNDEZ y Rodríguez Sergio. “Administración, Teoría, Proceso Áreas Funcionales y Estrategias para la competitividad”. SEGUNDA EDICIÓN. Pág. 442 .México, 2008.**
- e) RODRÍGUEZ Valencia Joaquín. Introducción a la Administración con Enfoque de Sistemas. Cuarta Edición. Editorial Thompson. Pág.545 México 2003.**
- f) BARRAGÁN Del Rio Luis. “Hotelería”. Quinta Edición. Editorial Instituto Politécnico Nacional. Pág.422 México, 2004.**
- g) GURRIA DI-BELLA Manuel. “Introducción al Turismo”. PRIMERA EDICION. Editorial Trillas. Pág.136 México, 2006.**
- h) LEY FEDERAL DE TRABAJO.**
- i) LEY FEDERAL DE TURISMO.**
- j) [HTTP://WWW.SECTUR.GOB.MX](http://www.sectur.gob.mx).**