

36
2ej.



**Universidad Nacional Autónoma
de México**

Facultad de Contaduría y Administración

**Problemática de la integración de los recursos
humanos en la Industria Hotelera**

**Seminario de Investigación
Administrativa**

**Que en opción al Grado de
Licenciado en Administración**

p r e s e n t a

GEORGINA LEON PEREZ

**Profesor del Seminario
L.A. Manuel Reza Monrroy**



México, D. F.

1988



Universidad Nacional
Autónoma de México



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 está 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.

OBJETIVO

IDENTIFICAR TODAS AQUELLAS AREAS CONFLICTIVAS QUE PROVOCAN QUE EL RECURSO HUMANO NO SE INTEGRE A LA EMPRESA HOTELERA, ENFOCANDO A UNA CATEGORIA ESPECIFICA " A "

HIPOTESIS

ENTRE MAYOR INTEGRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS MENOR SERA EL CONFLICTO PARA SU INTEGRACION A LA EMPRESA

ENUMERAR A TODOS AQUELLOS CONFLICTOS QUE PROVOCAN QUE EL RECURSO HUMANO NO SE INTEGRE A LA EMPRESA

INDICE

	INTRODUCCION	1
1.	TURISMO	3
1.1	CONCEPTO Y CLASIFICACION	4
1.2	SERVICIOS TURISTICOS	6
2.	HOTELERIA	9
2.1	GENERALIDADES	10
2.2.	CLASIFICACION	11
2.3	PRINCIPALES ASOCIACIONES Y CADENAS HOTELERAS EN MEXICO	15
3.	SISTEMA DE INTEGRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS	18
3.1.	EL FACTOR HUMANO COMO PRINCIPAL RECURSO	19
3.2.	INTEGRACION	19
3.2.1.	PRINCIPIOS	19
3.2.2.	REGLAS Y TECNICAS DE LA INTEGRACION	21
3.2.3.	INTEGRACION Y RELACIONES INDUSTRIALES	26
3.2.4.	INTEGRACION Y RELACIONES PUBLICAS	27
4.	PROBLEMATICA DE LA INTEGRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS	31
4.1.	OBJETIVO	32
4.2.	FUENTES DE INFORMACION	32
4.3.	DETERMINACION DE LA MUESTRA	32
4.4.	TECNICA PARA RECABAR INFORMACION	35
4.5.	APLICACION	38
4.6.	ANALISIS DE INFORMACION Y PRESENTACION DE RESULTADOS	38
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
	BIBLIOGRAFIA	56

INTRODUCCION

Es importante considerar que dentro de la actual situación del país, se percibe una atmósfera de cambio sumamente interesante la descentralización industrial, el crecimiento de nuevas áreas citadinas, el incremento en las necesidades de la gente, que obliga a la mejor producción de satisfactores, las relaciones exteriores que culminan con cambios comerciales de tipo internacional, el deseo de superación personal que se está desarrollando en todos los niveles y que determina una competencia laboral. que nos conduce a la planificación de nuevos proyectos, construcción de grandes unidades habitacionales, búsqueda de nuevos y mejores métodos para lograr un trabajo óptimo.

La presente investigación describe la problemática a que se enfrenta la Empresa hotelera, al integrar el recurso humano a su organización.

Esto hace necesario tomar en cuenta que la función primordial de una Empresa Hotelera, es vender servicios a viajeros, turistas y personas que prefieren vivir habitualmente en él, para que esta función sea realmente válida es importante que se determine la forma en que se va a brindarse, que para esto se cuente con los recursos humanos adecuados, en interrelación con los materiales y técnicos para cumplir con el objetivo de la organización. De lo anterior se deduce que el elemento humano es el factor de vital importancia ya que de él depende el éxito o el fracaso de la organización.

La justificación principal de esta investigación radica en el hecho de que no es totalmente nuevo exista en todo tipo de empresa el problema de integrar el recurso humano a la organización, con este proposito tratamos de obtener mayor información acerca de los anterior expuesto.

A través de sus cuatro capítulos hemos pretendido crear - conciencia de que no sólo, se debe prestar un servicio, sino -- que este debe presentarse bien, con una óptima integración del-recurso humano.

1. TURISMO

1.1 CONCEPTO Y CLASIFICACION

Como turismo entendemos " un conjunto bien definido de relaciones, servicios e instalaciones, que actúan entre ellos de manera competitiva para llevar a cabo las funciones que promueven, favorecen y mantienen la influencia y la estancia temporal de los visitantes, a los que molesta ser tratados como personas únicamente que realizan una transacción económica ".

Es por ello que no basta con servir, sino que es necesario saber y querer hacerlo para satisfacer al turista.

Es importante señalar que el acto de viajar o efectuar viajes y turismo son situaciones distintas, ya que el de ir de un lugar a otro, fuera o dentro del lugar de residencia de las personas, puede ser en un momento dado una necesidad en función de la humanidad misma, Más el turismo es una actividad muy especial y resultado de una motivación de necesidades que obligan al hombre a un cambio no solo de actividad sino hasta de residencia temporal para satisfacer tales necesidades, que se traducen en disfrutar de atractivos y placeres diversos.

El turismo es uno de los cambios más prácticos y variables para encausar energías liberadas. Al mismo tiempo, lo canaliza racionalmente, para favorecer el desarrollo armónico de otras regiones y sectores de la Nación.

CLASIFICACION

TURISMO GENERAL

La Secretaría de Turismo hace la clasificación del turismo agrupándolo de la siguiente manera.

- Turismo Receptivo.

- Turismo Egresivo.

- Turismo Fronterizo.

- Turismo Interno.

Turismo Receptivo.- Está considerado como las corrientes de turistas extranjeros que se internan al país por más de 72 horas.

Turismo Egresivo.- Considerado como las corrientes de turistas nacionales que salen del país para visitar otro u otros países.

Turismo Fronterizo.- Está formado por las corrientes de turistas extranjeros que visitan las ciudades fronterizas o los puertos marítimos, sin permanecer en ellos por más de 72 horas.

Turismo Interno. Considerado como las corrientes de turistas nacionales que se desplazan dentro del país.

TURISMO SOCIAL

Es necesario no solamente pensar en el turismo receptivo, sino que hay que tener una conciencia turística y la necesidad imperiosa de estimular, fortalecer y diversificar las actividades turísticas nacionales, procurando obtener de él beneficios que contribuyen al desarrollo económico.

Crear un turismo Social, es una tarea difícil, ya que de ninguna manera se trata de concebir al turismo social como una actividad desprovista de interés económico para los prestadores de servicios turísticos y para la nación en conjunto.

Por lo tanto, el turismo social lo podemos diferenciar del Turismo General, fundamentalmente por su composición y origen; mientras éste último se origina en los grandes países industriales, siendo sus habitantes los principales componentes de las grandes corrientes internacionales, el Turismo Social comunmente está integrado en los espacios nacionales

por sectores de población económicamente débiles y por ello con menor capacidad para viajar al exterior. Otra diferencia básica reside en que el Turismo General contribuye a la captación de divisas para los países receptores de las corrientes turísticas, mientras que el Turismo Social contribuye a la mejor distribución de la riqueza dentro de los límites de la nación, así como el fomento de la recreación y la cultura entre las capas populares de la misma.

Por lo anteriormente expuesto; entendemos por Turismo Social " el conjunto de fenómenos en relaciones concatenadas que resulten al participar en la actividad turística de las clases sociales de ingresos más modestos con bases y medidas específicas de carácter político, económico y social; estas medidas implican la prioridad de metas y servicios sobre aquellas que reflejen afán de lucro sin que ello signifique la necesidad de subsidios de carácter permanente ".

1.2 SERVICIOS TURISTICOS

Dentro de los aspectos que presenta el turismo moderno, destaca especialmente el referente a los servicios turísticos.

Como servicio turístico entendemos: " Todo actividad realizada por una persona física o moral, pública o privada tendiente a satisfacer necesidades específicas directamente planeadas por el desplazamiento turístico ".

La clasificación de los servicios turísticos puede hacerse con arreglo a distintos criterios, que comprendan tanto los servicios turísticos básicos (alojamiento y alimentación, agencias intermediarias del desplazamiento turístico y transporte de pasajeros). Para los fines de estudio se pretenderá abarcar a todas las actividades que proporcionan un servicio directo al turista cuya importancia para la industria turística depende de la asociación que tengan con ella.

CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS TURISTICOS

Servicios turísticos generales.- Son todos aquellos servicios que se ofrecen en forma gratuita al turista por el simple hecho de serlo y los proporciona tanto el sector público como el privado y en algunos casos en forma conjunta.

Se pueden señalar como servicios turísticos generales a los siguientes:

- Las oficinas de información turística pública y privada, localizadas en el propio país o en el extranjero.

- Las oficinas o centro de convenciones, que son privados, oficiales o mixtos. Estos proporcionan las reuniones masivas de turistas de negocios y facilitan los lugares y medios apropiados.

El servicio exterior, diplomático o consular, cuya actuación es muy importante, sobre todo cuando existe una política turística orientada hacia el fomento de las corrientes turísticas potenciales.

- El servicio de tramitación aduanal y migratoria que, en razón de su mayor simplificación, facilitan la internación del turista en general y de los objetivos o enseres necesarios para un mejor disfrute de su estancia.

- Los servicios en los aeropuertos, puertos marítimos y en las terminales de autobuses y ferrocarril, que hacen más placentera la estancia temporal del turista: salas de estar, bares, restaurantes, bancos, tiendas, etc.

- Las radios patrullas de auxilio turístico, las señales en las carreteras y guiar su movimiento en una ciudad especialmente cuando son de diversas nacionalidades de la corriente turística.

- Los policia^ss políglotas, de gran auxilio para el turista, facilitar, mapas-guías que facilitan el desplazamiento del turista en automóvil.

- Los guías oficiales que en recintos culturales y sociales de acceso público, transmiten valiosas informaciones al turista.

- Los espectáculos y eventos artísticos y deportivos que las autoridades gubernamentales o empresas privadas ofrecen gratuitamente en forma eventual o periódica, en los centros públicos de reunión (parques, ferias y exposiciones).

- La publicidad impresa y documental que recibe gratuitamente el turista sobre atractivos y servicios turísticos de una localidad, región o nación.

Servicios turísticos específicos.- Son los que proporciona generalmente el sector privado a aquellos turistas que reúnen ciertos requisitos, entre los que prevalece, la capacidad de corresponder a la prestación con una remuneración económica. Las empresas que proporcionan estos servicios son las de alojamiento y alimentación, agencias de viajes, guías de turistas, transporte especializados, recreación, comercios especializados y otros complementarios-provenientes de la rama bancaria, financiera y de seguros, etc.

2. HOTELERIA

2.1 GENERALIDADES

OBJETIVOS :

El objetivo de una Empresa Hotelera, para aclarar los fines para lo que fue creada, o sea los objetivos que persiguen pueden ser:

Objetivo Social.- Se refiere a la creación de fuentes de trabajo a fin de disminuir el nivel de desempleo que redundará en un beneficio a la colectividad.

Objetivo Político.- Es de establecer instalaciones que cuentan con los servicios necesarios a fin de crear una imagen positiva a otros países, a través de los turistas que visitan el nuestro. También esta invitando a cooperar con las autoridades gubernamentales, proporcionándoles ingresos a través del pago de los impuestos, a fomentar al país de divisas que son el dinero y que impulsan el desarrollo nacional.

Objetivo Económico.- Para el cual varia al de llevar las funciones generales de la empresa, de tal manera genere ingresos suficientes para la continuidad de sus actividades y rinda utilidad a los socios que compone la sociedad.

FINALIDAD

El hotel en sí pretende ser una continuidad del hogar en donde se satisfacen todas las necesidades y comodidades que necesita el viajero para asegurarle una estancia confortable en la localidad que visita.

Decimos que es una continuidad del hogar, porque el huésped siente su alojamiento como si fuera parte de él, o sea se siente, por el tiempo que habita en el hotel, dueño de su habitación, además, puede efectuar toda clase de actividades (siempre y cuando no perjudique a otras personas del hotel), sin que nadie lo moleste o se lo prohíba.

FUNCIONES

Las funciones del hotel tienen un carácter humano, de convivencia, de estudio y de descanso mental para las personas que requieren estas diferentes modalidades. Es decir, las funciones que debe desempeñar un hotel con respecto al huésped, son primordialmente, funciones de servicio. El huésped debe sentirse feliz en todo el hotel.

2.2 CLASIFICACION

- A) Del tipo Hotel
 - El Hotel
 - El Motel
 - El Motor-Hotel
 - El Hotel- Residencia
- B) Del tipo Extra-Hotel
 - Apartamento y Casas Privadas
 - Casas de Huéspedes o Pensión
 - Campos Turísticos
 - Albergues Juveniles
 - Refugios y Cabañas.

El servicio Tipo Hotel, se define como: Aquel servicio que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de diez habitaciones que se han instituido para proveer básicamente alojamiento, alimentación y los servicios complementarios de mandados por el turista.

El Hotel.- Este establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, ha sufrido con el tiempo diversas transformaciones hasta llegar a sus específicas características de servicio actual. Son estas lo que hacen ser considerado como el establecimiento de alojamiento típicamente turístico. Esas características están dadas por las unidades de alojamiento que le son propios en cuartos y suites, además de otros complementarios, tales como: espacios sociales, piscina, restaurantes, bar centro nocturnos, agencias de viajes, salón de belleza, peluquerías, tiendas especializadas, asesoría de deportes, agencia de cambio de

moneda, sucursales de correos y telégrafos, etc. Todo esto en forma accesible para la clientela.

El Motel.- Es un establecimiento que a diferencia del Hotel, se ha edificado en forma extensiva, es decir tiene una construcción horizontal en el área que ocupa. Se localiza generalmente a lo largo de las carreteras y en la entrada y entroque de las autopistas con las ciudades. En su estructura física las unidades habitacionales son de tipo bungalow y son independientes, cuenta con estacionamiento propio. Las unidades se agrupan en torno a las instalaciones principales que concentran las oficinas de recepción y áreas de esparcimiento (salas de estar, cafeterías, restaurantes bares, centros nocturnos, piscinas, ect).

El Motor- Hotel Representa a un tipo de establecimientos de reciente creación, localizado principalmente en los centros urbanos importantes. Su estructura física y servicios al turista son los de un hotel, pero la característica distintiva de disponer de estacionamiento para sus automóviles como el motel. Esto es, que en su sótano o en pisos construídos a distintos niveles, tiene una capacidad de vehículos casi proporcional al número de habitaciones disponibles.

El Hotel- Residencia.- Esta modalidad de establecimiento participa de las características físicas y de servicio de las anteriores, pero esta orientado e turistas con estancia más prolongadas y de un considerable nivel socio-económico. Por ello sus instalaciones y decorado tiende a ser lujoso, con habitaciones tipo suits, que no se alquilan por día, como es el caso de los hoteles, moteles y motor hoteles.

Servicio Tipo Extra-Hotel.- Los establecimientos de este tipo, con facilidades de alojamiento limitadas, proporcionan sus servicios a base de una organización sencilla, un personal reducido y una técnica de operación poco especializada. Presentan servicios mínimos al cuarto o prácticamente no existen, por no disponer de equipo para el preparado de los alimentos.

Apartamento o Casas Particulares.- Son un tipo de establecimientos que ofrecen acomodación, baño, sala de estar equipo de cocina y comedor, en dos o más cuartos a turistas que viajan en grupo, generalmente familiares, con deseos de permanecer en él por una temporada larga de vacaciones. Se alquila por un período mínimo de una semana o un mes.

Casas de Huéspedes o pensiones.- Son una variante de los apartamentos y casas particulares y solo ofrecen cuartos en número muy limitado, a visitantes de escasos recursos económicos, entre los que se encuentran los estudiantes en país extranjero o venidos de la provincia a las principales ciudades de su misma nación. Se alquilan por día, semana o mes, ofrecen opcionalmente el servicio de alimentación en comedor común y el de lavado de ropa.

Campos Turísticos.- Corresponden a terrenos al aire libre con espacios destinados en exclusivo a casas rodantes, a tiendas de campaña a ambos servicios, para lo cual cuenta con instalaciones de agua potable, electricidad y gas. Disponen en forma complementaria de estructuras físicas para los servicios de cafetería, tienda de comestibles, tintorería, duchas, salas de estar y juegos.

Albergues Juveniles.- Son establecimientos de hospedaje creados para los jóvenes bajo ciertos requisitos de admisión referentes a la edad, sexo y posesión de una credencial internacional. Se caracterizan por tener cuartos de mediano o gran tamaño, con un número considerable de literas, camas, catres o colchonetas, así como por que su servicio de ducha y sanitario es de uso general. Se localizan en viejas construcciones céntricas de las principales ciudades modernas.

Refugios y Cabañas.- Corresponden a establecimientos de alojamiento abiertos, guardados y cerrados, de mediano y pequeño, con instalaciones y mobiliario limitado y rústico, construidas generalmente en madera. Se localizan diseminados en zonas de caza y pesca o en lugares montañosos para la práctica del alpinismo, así como integradas en centros vacacionales de gran tamaño y con especiales atractivos naturales. Son obviamente utilizados por breve tiempo, por grupos de turistas afines a su práctica deportiva o por visitantes que gustan de la ecología del lugar.

El Hotel es un establecimiento en que se alojan viajeros, turistas y también personas que prefieren vivir habitualmente en él. Los hoteles modernos satisfacen todas las necesidades de la vida civilizada, desde la cocina delicada y el lecho mullido hasta los cuartos y salones con aire acondicionados. En ellos la ciencia del vivir se halla al servicio de los huéspedes, pues no se limitan a ofrecer al huésped lecho y comida: constituyen vastas organizaciones con una serie de servicios anexos, como ejemplo, peluquería, salón de belleza, florería lavado y planchado de la ropa, oficina de correos, etc.

Algunos tienen salas de diversiones, gimnasios, bibliotecas y piscinas de natación. Los principales hoteles en las grandes ciudades son modernos y amplios edificios que pueden albergar cómodamente a cientos de visitantes. Por lo anterior la Secretaría de Turismo, Dirección General de Servicios Turísticos y el Departamento de Establecimientos de Hospedajes determinan su categoría por la calidad y servicios que ofrecen al visitante.

2.3 PRINCIPALES ASOCIACIONES Y CADENAS HOTELERAS EN MEXICO.

Se entiende como cadena de Hoteles a un grupo de establecimientos hoteleros bajo una sola Gerencia General con el objeto de una operación más económica, estableciendo sistema uniformes de operación en todas y cada una de sus dependencias y aunque cada establecimiento en sí es manejado por un gerente o encargado, éstos reportan todos sus movimientos a una Gerencia General.

En los Estados Unidos de Norteamérica y en Europa, han existido y siguen existiendo un gran número de cadenas hoteleras y desde hace algunos años, cadenas extranjeras se establecieron en México, trayendo con ellas la tecnología y forma de operar para aplicarla a los métodos de operación hotelera nacional.

Podríamos citar entre ellas a Hilton, Sheraton, a Holiday Inn, a Marriot etc.

En lo que se respecta a cadena nacionales, son las mismas compañías operadoras de hoteles, pero formadas por capitales nacionales y adoptando una tecnología apropiada a los métodos de operación hotelera nacional. Citamos entre ellas a Nacional Hotelera, a Hoteles de México, Hoteles Camino Real, Hoteles Romano, etc.

Con respecto a las Asociaciones Hoteleras, Existe desde el año de 1922 La Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A.C. que agrupa a todos los hoteles de tipo turístico en la República Mexicana, contándose actualmente con una membresía de aproximadamente 1500 hoteles.

Para el manejo eficiente de los asociados hay socios directos que han obtenido su membresía directamente con la asociación en su oficina principal de la ciudad de México y otros grupos que por ser numerosos se han constituido en asociaciones - - - - -

Filiales; como ejemplo de estas filiales podríamos -
citar de México constituida bajo el rubro de Asociación Mexi-
cana de Hoteles y Moteles de la Ciudad de México, A.C. y la -
del Puerto de Acapulco, constituida bajo el rubro de Asocia -
ción Mexicana de Hoteles y Moteles de Acapulco A.C.

La Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles A.C. otorga
a sus asociados los siguientes servicios:

1).- Representación Oficial ante las autoridades guber-
namentales, reconocida como tal desde el año de 1929 y repre-
sentativa de la industria Hotelera Nacional de calidad Turís-
tica.

2).- Orientación e Información sobre modificaciones a-
leyes fiscales, nuevos ordenamientos y obligaciones fiscales-
del hotelero.

3).- Asesoramiento y colaboración en tramitación de --
asuntos ante Departamentos y Secretarías de Estado.

4).- Gestiones para lograr el pago de cuentas de clien-
tes morosos o fraudulentos.

5).- Asesoría legal, en general.

6).- Asesoramiento para compras de equipo y artículos -
de consumo; recomendación de proveedores y buscando siempre los
mejores precios para los asociados.

7).- Boletines informativos sobre la desarrollo de la -
Industria Hotelera.

8).- Arreglos especiales en la comisión que cobran algu-
nas compañías que expiden tarjetas de crédito.

9).- Orientación sobre zonas recomendables para inversión
hotelera en el país.

10).- Promoción de los hoteles asociados en la República y en el extranjero por medio de su directorio anual.

11).- Por medio de su publicidad mensual, Hoteles Mexicanos, órganos oficiales de la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A.C., muestra los adelantos e innovaciones de la industria hotelera y Gastronómica de sus asociados; noticias de construcción y ampliación, información fiscal y relaciones obrero patronales.

3. SISTEMA DE INTEGRACION DE LOS
RECURSOS HUMANOS

3.1 EL FACTOR HUMANO COMO PRINCIPAL RECURSO

En la vida industrial se habla con especial énfasis del elemento humano, pues es el más importante en la organización y funcionamiento de una empresa, así mismo la administración en general descansa en su renglón específico relativo a los recursos humanos.

De tal manera, es necesario cobrar conciencia de -- que sino se le da al elemento humano el valor que les -- corresponde, de nada servirán los recursos de que se disponga.

Es por ello que resulta conveniente contar con una administración adecuada del personal, para que se logren los fines perseguidos por la empresa, deben existir relaciones directas e indirectas entre el personal y toda la organización.

3.2. INTEGRACION

La integración es uno de los componentes o procesos en el cual se decide un sistema administrativo.

Este proceso de integración de personal está relacionado con los requerimientos del potencial humano de la organización, debe asegurarse no sólo que haya personal disponible para desempeñar cada puesto, sino que este -- plenamente calificado para desempeñarlo.

3.2.1 PRINCIPIOS

- De la integración de personas:
 - A) De la adecuación del hombre al puesto.

Hay que tomar en cuenta que el hombre ocupa determinado puesto de acuerdo a su capacidad. Hay que hacer notar que; - debe procurarse adaptar los hombres a las funciones y no las funciones a los hombres.

B) De la previsión de elementos administrativos.

Debe darse a cada elemento de un organismo social los elementos administrativos necesarios para hacer frente en una forma eficaz a las obligaciones del puesto.

C) De la introducción adecuada.

Los niveles materiales y humanos se deben acoplar al sistema de la empresa. O sea que siendo importante desde el último mozo al gerente, es necesario dar las instrucciones adecuadas necesarias y de ser posible amplias.

- De la integración de cosas.

A) Del carácter administrativo de esta integración.

Es el carácter administrativo de la integración técnica con las personas. Como una realización de estudios de sistemas de producción, ventas, etc., Es un problema técnico más no administrativo, miran " a la coordinación de los elementos técnicos, entre sí, y con las personas.

B) Del abastecimiento oportuno.

Debe disponerse en cada momento de los elementos materiales, precisamente los necesarios, un número tal que si sobre ni falte para así evitar la improductividad para que este todo listo cuando sea necesario.

C) De la instalación- mantenimiento.

Es la instalación y mantenimiento de los elementos materiales en el menor tiempo posible. Debe planearse con máximo cuidado la forma sistemática de conducir estas actividades, en forma tal que esa improductividad se reduzca al mínimo.

D) De la delegación y control.

Delegación que en la gerencia general debe estar informada de todos los movimientos dentro de la empresa. Además a toda delegación debe corresponder un sistema fijo estable de control para dar al gerente la información del conjunto de resultados.

3.2.2. REGLAS Y TECNICAS DE LA INTEGRACION.

Creemos que resulta más claro y objetivo presentar conjuntamente las reglas que presiden al proceso de integración y las técnicas que ayuden a lograrla.

Se ha dicho que la integración hace, de personas totalmente extrañas a la empresa, miembros debidamente articulados en su jerarquía. Para ello se requieren cuatro pasos:

A) Reclutamiento.- Tiene por objetivo hacer, de personas totalmente extrañas a la empresa, candidatos a ocupar un puesto en ella, tanto haciéndolos conocidos a la misma, como despertando en ellos el interés necesario.

B) Selección.- tiene por objetivo escoger, entre los distintos candidatos, aquellos que para cada puesto concreto sean los más aptos, de acuerdo con el principio enunciado antes.

C) Introducción.- tiene por articular y armonizar al nuevo elemento al grupo social del que formará parte, en la forma más rápida y adecuada.

D) Desarrollo.- busca desenvolver las calidades innatas que cada persona tiene, para obtener su máxima realización posible.

RECLUTAMIENTO

Debe distinguirse en él dos aspectos: Las fuentes de abastecimiento y los medio de reclutamiento. Las fuentes de abastecimiento para una empresa deben, ante todo precisarse, entre, El sindicato, Las escuelas, El personal de la calle.

Los medios de reclutamiento pueden dar o quitar valor al personal que proporcione una fuente determinada.

-Así una requisición adecuada al sindicato, puede hacer que no se produzca malos efectos por la cláusula de admisión en un contrato colectivo, y convertir el sindicato, muchas veces juzgado como una mala fuente de abastecimiento, en una muy buena.

-La solicitud escrita puede hacer, al pedir personal a otras empresas, del que ella no requieran, o bien a nuestros actuales trabajadores, obtengamos mayor precisión, posibilidad de estudio. ect.

-El empleo de prensa, radio, televisión, etc., para solicitar trabajadores, ha demostrado, en lo general, no ser medio adecuado, ya que atrae de ordinario al personal menos capaz, y hace mucho más extensos y costosos los procedimientos de selección, excepto tratándose de técnicos.

SELECCION

Aunque los medios más usados y el orden en que se emplean suelen variar mucho, para acomodarse a las necesidades y condiciones de cada empresa, los más usados, y en el orden generalmente seguido, es el que señalaremos a continuación.

- La hoja de solicitud.
- La entrevista.
- Las pruebas psicotécnicas y/o prácticas.
- Las encuestas.
- El exámen Médico

INTRODUCCION

Mencionaremos aquí que suele comprender dos partes:

La introducción general a la empresa. Suele llevarse a cabo en el departamento de personal: en él, se hace firmar al solicitante el contrato de trabajo respectivo, se hacen las anotaciones necesarias en los registros, etc. Tras de esto, se da la bienvenida al solicitante, en forma general terminandose con un recorrido por la planta, presentación personal con los principales jefes que ha de tratar y, finalmente, con su jefe inmediato.

En su departamento o sección. Se hará la explicación detallada de su trabajo, a base de la descripción del puesto correspondiente y la presentación a sus compañeros de trabajo.

DESARROLLO

Todo elemento que ingresa a una empresa necesita recibir un desarrollo de las aptitudes y capacidades que posea, para adaptarlo exactamente a lo que el puesto va a requerir de él.

El desarrollo puede ser de orden teórico ó meramente práctico, a fin de dar a todo trabajador, empleado o jefe, independientemente de los conocimientos previos que él tenga, destreza seguridad y rapidez en el desempeño de su labor. Bajo este concepto, todo nuevo trabajador, y muchas veces los que ya están laborando hace tiempo, requieren este adiestramiento.

El desarrollo de quienes ingresan a una empresa, suele dividirse en:

- A) Adiestramiento y capacitación de obreros y empleados.
- B) Capacitación de supervisores.
- C) Desarrollo de ejecutivos.

El adiestramiento de obreros y empleados suele comprender dos pasos principales:

A. Cómo debe prepararse la instrucción.

- Hacer una tabla de tiempo.
- Hacer un esquema del trabajo que se va a enseñar.
- Tener todo listo.
- Tener el lugar de instrucción correctamente arreglado.

B. Cómo debe darse la instrucción.

- Preparar al empleado.
- Preparar la operación.
- Probar su ejecución.
- Revisar.

La capacitación de supervisores, todo supervisor requiere - - dos capacitaciones diversas: la que necesita como técnico que - va a dirigir un sistema especial de producción, ventas, servicios etc., y la que requiere en cuanto va a ser jefe.

Todo supervisor necesita, ser capacitado en:

- cómo distribuir el trabajo;
- cómo tratar a su personal;
- cómo calificar a su personal;
- cómo instruir a su personal;
- cómo recibir y tratar las quejas de sus subordinados;
- cómo realizar entrevistas con éstos;
- cómo hacer informes, reportes, etc;
- cómo coordinarse con los demás jefes;
- cómo mejorar los sistemas a su cargo;
- cómo conducir reuniones, juntas, mesas redondas, etc.

Necesita, además, conocer más a fondo que cualquier traba- - jador o empleado, las políticas que va a aplicar y la organización de la empresa.

El desarrollo de ejecutivos. Terry define el desarrollo de - - ejecutivos " a la aplicación de un esfuerzo planeado para pro - - veer, mantener y desenvolver a quienes han de formar el grupo- -

administrativo con el fin de que la empresa logre más efectivamente sus objetivos ".

Las técnicas apropiadas:

1.- Formación de gráficas de organización actuales y potenciales.

2.- Para la especificaciones de los puestos correspondientes son necesarias las cualidades, aptitudes y requisitos en general para cada puesto.

3.- Determinación de cuál y cómo es el material humano con que contamos. Existiendo así la precisión de la política de la empresa en la determinación del material (humano) que sera el que mejor nos auxilie.

4.- Determinación de fechas en las cuales se requeriran futuros ejecutivos, para llenar vacantes.

5.- El desarrollo de ejecutivos propiamente dicho, supone, en nuestra opinión, tres aspectos: adiestramiento, capacitación, y formación.

A. Capacitación. Supone dar al candidato elegido, la preparación teórica que requerirá para llenar su puesto futuro con toda eficiencia. Los medios principales pueden ser:

- Cursos formales fuera de la empresa.
- Cursos formales dentro de la empresa.
- Becas.
- Folletos, bibliotecas, etc.

B. Adiestramiento. Se trata de dar, ya no los conocimientos teóricos, sino la práctica que es indispensable. Como medios principales suelen emplearse:

- Rotación planada.
- Estudio de casos.
- Encomienda especial de problemas.
- Formación.

3.2.3. INTEGRACION Y RELACIONES INDUSTRIALES

Dentro de los estudios de Administración General se señala que el personal- elemento humano-, es el común denominador de la eficiencia de todos los demás factores, ya que éstos son operados por hombres. Por ello, la ayuda y actitud del personal condiciona los resultados que se obtengan en todos los demás -- aspectos: producción de bienes o de servicios, ventas finanzas-compras, registros, conservación y aun la misma administración General.

La buena administración de personal se hace necesaria en todas partes donde los manejadores (o gerentes) se enfrenten con el problema de obtener la cooperación de sus empleados. Por lo mismo, emplearemos el término " administración del personal" para describir la función que, en muchas firmas se denomina " - relaciones industriales".

Con frecuencia se mencionan como los fines fundamentales de la Administración de Personal los dos siguientes. **(EMPRESA)**

A) Obtener la máxima capacidad de todo el personal que -- trabaja en los distintos departamentos y niveles de la empresa.

B) Mas no basta con la capacidad del personal: es necesario - obtener su plena colaboración de estos es, que quieran poner sus - capacidades al servicio de la empresa.

Todo esto desde el punto de vista de la empresa.

Los fines de la Administración de Personal, desde el punto - - vista del trabajador. La administración de personal tiene que - - buscar las finalidades que el trabajador, consciente o inconscien- - temente, busca al incorporarse a una empresa; y cuanto mejor - - las logre, tanto mejor logrará también los fines que la empresa -- busca. Lo primero que busca un trabajador al ingresar a una empre- sa es obtener un salario o un sueldo justo y proporcionado a la - importancia de sus labores.

Mas el trabajador busca, además del salario, trato y condicio- nes de trabajo adecuados, también su seguridad y progreso en su - puesto.

La coordinación de los dos intereses: fin último de la Admi - nistración de personal.

La labor más difícil, pero lo más propia de la Administración- de Personal radica, precisamente, en coordinar los fines de la - - empresa con los fines del trabajador. Cuanto mejor lo logre, será- mejor la Administración de Personal.

3.2.4. INTEGRACION Y RELACIONES PUBLICAS

Mientras que la integración de las personas, desde el pun---- to de vista interno de la empresa se manifiesta en los principi - os, reglas y técnicas de la Administración de Personal, desde - - el punto de vista externo a ella, se expresa y realiza en las - - relaciones públicas; mediante ellas, se expresa se integra con - el medio social en el que vive, y del que vive.

Sin embargo, conviene precisar un poco mejor los principales tipos de relaciones humanas en la empresa:

- Las relaciones Jurídicas tienen como fin el establecimiento estricto de derechos y deberes correctivos.

- Las Relaciones Económicas: son también relaciones humanas, pero desde el punto de vista de la actuación de los hombres frente a la satisfacción de diversas necesidades, por medio de bienes escasos.

- Las relaciones Sociales: son por definición, relaciones interhumanas. En nuestro caso se refieren más bien a la descripción y formulación de índices de las tendencias que mueven a los hombres, como resultados de su vida social en la empresa fuera del marco formal de la administración y las obligaciones o reglas que ésta implica.

- Las relaciones Administrativas: complementándose y apoyándose en todas las demás, buscan coordinar las capacidades y las actividades y los esfuerzos de cuantos intervienen en la empresa, para lograr la producción de bienes y servicios con el fin de satisfacer un mercado y mediante ello, realizar los intereses de las diversas partes que integran esa misma empresa.

Entre las diversas definiciones que se han dado, mencionaremos las siguientes:

Es el esfuerzo planeado para influenciar la opinión por medio de la actuación aceptable y de la comunicación recíproca.

(S. Cutlip y A. Center).

Las actividades de toda la industria, unión o sindicato, - corporación, profesión, gobierno u otra organización cualquiera en la creación y mantenimiento de relaciones sanas y productivas con sectores determinados del público en general, a fin de adaptarse al medio ambiente de éstos y justificar su existencia ante la sociedad (S. Cutlip y A. Center).

Las relaciones públicas son, en sí una función administrativa que evalúa la actitud del público, identifica la política y los procedimientos de un individuo o de una organización con el interés del público, y lleva a cabo un programa de acción destinado a atraerse la comprensión y la aceptación del público - (Public Relations News).

Un esfuerzo consciente para estimular o influenciar a las -- personas, principalmente por medio de la comunicación, para que juzguen favorablemente a una organización, la respeten, la apoyen y le presten ayuda en los momentos de prueba y confusión - - (Byron Christian).

El fin de las relaciones públicas es triple:

- Que la empresa y sus objetivos sean bien conocidos.
- Que la empresa y sus objetivos sean bien interpretados: no basta con tener buenos fines, es necesario que los demás los interpreten.

- Que la empresa y sus objetivos sean apreciados: podemos decir que los fines anteriores son próximos con relación a éste -

Podemos mencionar entre los principales grupos de personas - e instituciones con quienes se establecen las relaciones públicas los siguientes:

- El gobierno y sus diversas dependencias,
- Los proveedores.
- Los inversionistas.
- Los competidores.
- Los consumidores de los productos o usuarios de los - servicios.
- Las organizaciones de empresarios y las centrales --- obreras.
- La prensa, la radio, el cine noticioso o comercial, - la televisión etc.
- Las organizaciones culturales, científicas, religiosas- deportivas. etc.
- Los clubes de servicio.
- Los organismo internacionales.
- El público en general.

4. PROBLEMATICA DE LA INTEGRACION DE LOS
RECURSOS HUMANOS

4.1 OBJETIVO

Identificar todas aquellas áreas conflictivas que provocan que el recurso humano no se integre a la empresa.

4.2 FUENTES DE INFORMACION

Para obtener la información recurrimos a dos tipos de fuentes de investigación:

- Documentales
- De Campo

DOCUMENTALES

La investigación documental se desarrolló a través de la consulta de libros, tesis profesionales, revistas y periódicos. El título de cada una de estas fuentes está contenido en la bibliografía.

DE CAMPO

Dentro de esta investigación, se recopiló información recurriendo a las siguientes fuentes:

- Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles A.C. del D.F.
- Escuela Panamericana de Turismo.
- Instituto Nacional del Consumidor (INCO)
- Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas.
- Secretaría de Turismo.
-
-

4.3. DETERMINACION DE LA MUESTRA

El hotel es un establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, que han sufrido con el tiempo diversas transformaciones hasta llegar a sus específicas características determinando su categoría por la calidad y servicio que ofrecen.

Nuestro estudio tiene como marco de investigación el Distrito Federal y por lo tanto éste conforma nuestro universo, sin embargo, para seleccionar los hoteles que constituirán la muestra, no se considero la totalidad de la población del Distrito Federal, ya que por su magnitud y extensa dispersión geográfica de la muestra representaria contar con suficiente tiempo recursos humanos y financieros, esto nos acarrearía grandes costos.

Por este motivo se estimo conveniente definir como universo a los hoteles considerados dentro de la categoría de cuatro estrellas, que reunieron las siguientes características:

- Los hoteles deberan estar instalados en edificios que construidos con materiales de primera calidad, ofrezcan condiciones de alto confort y distribución.

- Sus instalaciones, tanto las generales del establecimiento como las de las habitaciones serán de excelente calidad los suelos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los clientes estarán revestidos con materiales nobles o pinturas que armonicen con el ambiente y la categoría del establecimiento.

- El mobiliario tapicería, lámparas cuadros y en general de todos los elementos decorativos así como la vajilla, cristalería y lencería por su calidad.

- Tanto las dependencias de uso general para los clientes como las habitaciones estarán climatizados mediante un eficaz sistema de aire acondicionado o en su defecto dotadas de calefacción.

El universo definitivo lo conformó, los hoteles considerados dentro de la categoría de cuatro estrellas como se menciono anteriormente, siendo un total de 30 hoteles que se visitaran para la aplicación del cuestionario, de acuerdo al cuadro siguiente:

HOTELES DE:

AÑO	5	4	3	2	1
1983	12	28	64	49	42

De acuerdo con la información proporcionada por la
Secretaría de Turismo.

4.4. TECNICA PARA RECABAR INFORMACION

Una vez que se fijo la muestra, se escogio la forma de obtener la información necesaria para nuestra investigación -- seleccionando el medio más adecuado para recopilar información, el cuestionario.

Se empleo un cuestionario mixto, es decir con preguntas - abiertas y preguntas cerradas para poder analizar los datos recopilados.

El cuestionario nos presenta una gran variedad de ventajas tales como:

- Aplicarse al mismo tiempo a un número amplio de individuos, ya que no requiere de la acción directa del -- analista.
- Son de fácil manejo.
- Ahorran tiempo y esfuerzo en su aplicación.
- Son fáciles de analizar y tabular las respuestas, se -- derivan de un patrón preestablecido.
- Sirven de guía para las entrevistas.

Para que los cuestionarios puedan ser prácticos y funcionales necesitan de ciertos requisitos de forma como son:

- Que las preguntas sean claras y precisas.
- Que las preguntas tengan una secuencia lógica.
- Que las preguntas sean de fácil visualización.
- Que los espacios para las respuestas sean lo más adecuado posible.
- Que sean de fácil manejo.

CUESTIONARIO SOBRE LA PROBLEMATICA DE LA INTEGRACION
DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA HOTELERA
(CATEGORIA " A ")

1.- DATOS GENERALES:

NOMBRE DEL HOTEL _____
JEFE QUE PROPORCIONA LA INFORMACION _____

2.- ENFOQUE DE LA INTEGRACION DE RECURSOS HUMANOS

1.- EXISTE UN SISTEMA DE INTEGRACION

SI _____ NO _____

2.- EXISTEN TECNICAS Y/O POLITICAS DE INTEGRACION

SI _____ NO _____

3.- EXISTE UNA UNIDAD DE INTEGRACION

SI _____ NO _____

COMO SE DENOMINA _____

4.- SE VINCULAN LOS PROGRAMAS DE INTEGRACION CON LOS
OBJETIVOS DE LA ORGANIZACION _____

5.- COMO SE VINCULAN _____

6.- QUE METODOS UTILIZAN PARA LA INTEGRACION DEL
RECURSO HUMANO _____

7.- EXISTE COORDINACION CON ALGUNA INSTITUCION PARA
CUBRIR LA NECESIDAD DE LA INTEGRACION DEL PER -
SONAL A LA ORGANIZACION

SI _____ NO _____

8.- CUALES _____

9.- A QUE NIVEL SE DA LA INTEGRACION DEL PERSONAL

JEFES () _____

RECEPCION () _____

10.- CUENTA CON PRESUPUESTO PARA IMPARTIR LA INTEGRA
CION DEL PERSONAL

SI _____ NO _____

11.- SI NO CUENTA CON PRESUPUESTO, DE QUE FUENTE -
SE SIRVE PARA PROPORCIONAR LA INTEGRACION DEL
PERSONAL _____

12.- CUENTA CON PERSONAL ESPECIALIZADO PARA INTEGRAR
AL PERSONAL

SI _____ NO _____

13.- EL PERSONAL ESPECIALIZADO CON EL QUE CUENTA ES
INTERNO _____ O EXTERNO _____

14.- SE CUENTA CON UN LUGAR APROPIADO PARA LA INTE -
GRACION

SI _____ NO _____

CUALES _____

15.- EXISTEN INCENTIVOS PARA EL PERSONAL

SI _____ NO _____

DE QUE TIPO:

ECONOMICO ()

PROMOCIONAL ()

DESARROLLO PERSONAL ()

MOTIVACIONES ()

OTROS ()

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS _____

ENTREVISTADOR

MEXICO D.F. A DE DE 1988

4.5 APLICACION

La realización de los cuestionarios se llevo a efecto - tomando en consideración que nuestra mejor fuente de informa - ción eran los jefes o encargados del área de recepción, debido a que la información que ellos nos podrian proporcionar sería - más confiable y veraz, que se podria obtener dentro del área -- administrativa por medio de los cuestionarios elaborados para -- tal efecto.

4.6 ANALISIS DE INFORMACION Y PRESENTACION DE RESULTADOS

Una vez terminada la fase de trabajo de campo referente - a los cuestionarios aplicados a los jefes o encargados del área de recepción llegamos al análisis el cual se llevo a cabo de la siguiente manera:

DATOS DE LA MUESTRA

Las personas entrevistadas fueron en total 30, cifra que - presenta el 100% de la muestra.

Las entrevistas se realizaron en los hoteles del Distri - to Federal, considerados dentro de la categoría de cuatro estre llas (A).

Del total de la muestra, las personas encargadas del área de recepción manifestaron lo siguiente:

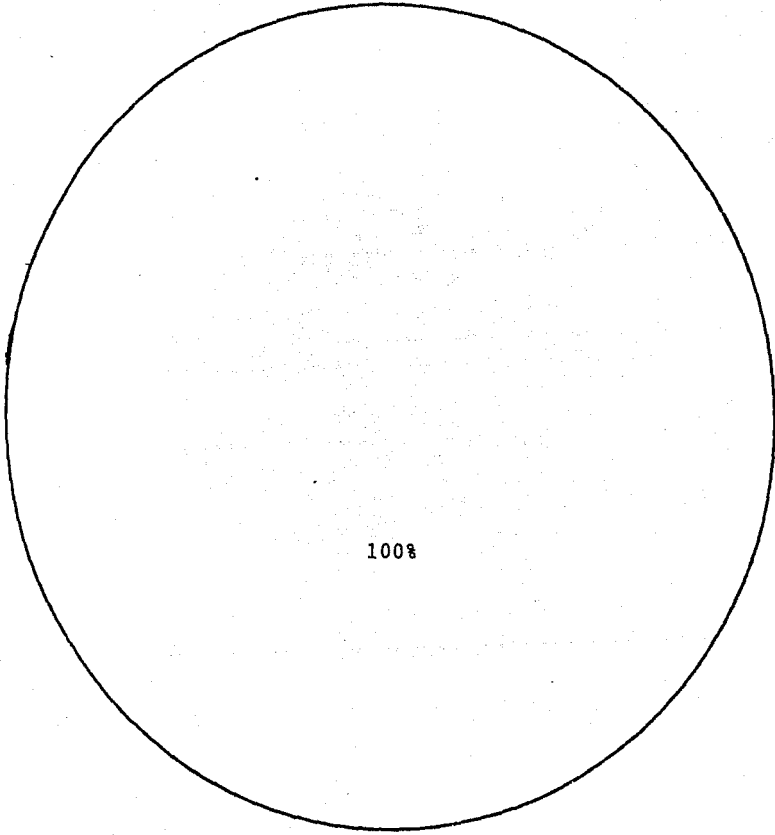
ENFOQUE DE LA INTEGRACION DE RECURSOS HUMANOS

1.- ¿ EXISTE UN SISTEMA DE INTEGRACION ?

SI _____ NO _____

En forma general todas las personas entrevistadas, su respuesta fue no, es decir en un 100%. No existe ningun sistema de integración para el recurso humano.

100% NO EXISTE

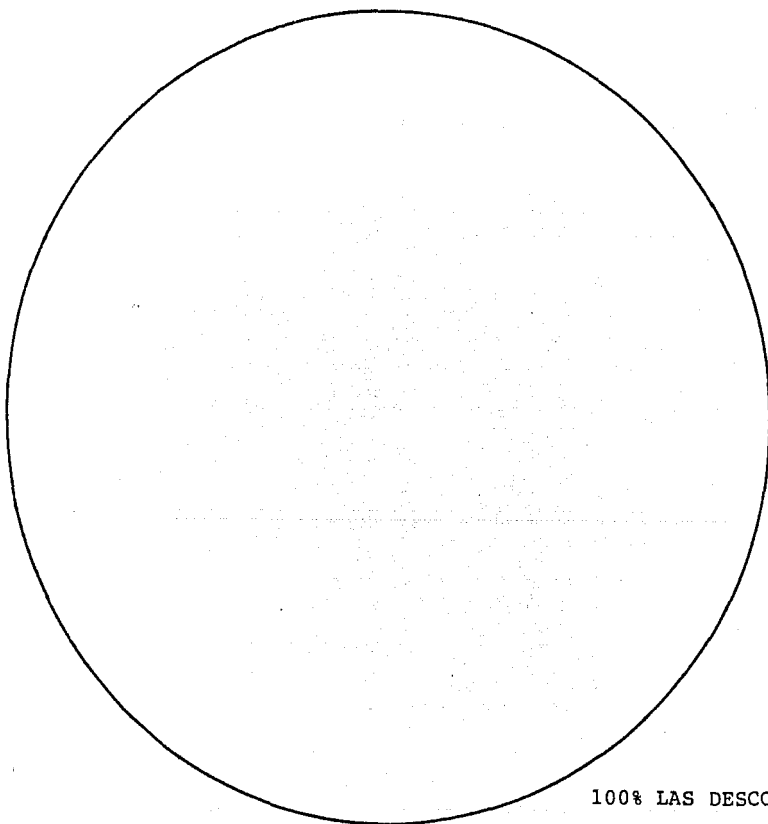


100%

2.- ¿ EXISTEN TECNICAS Y/O POLITICAS DE INTEGRACION ?

SI _____ NO _____

Aquí también encontramos en forma general una respuesta negativa, es decir en un 100% las desconocen.

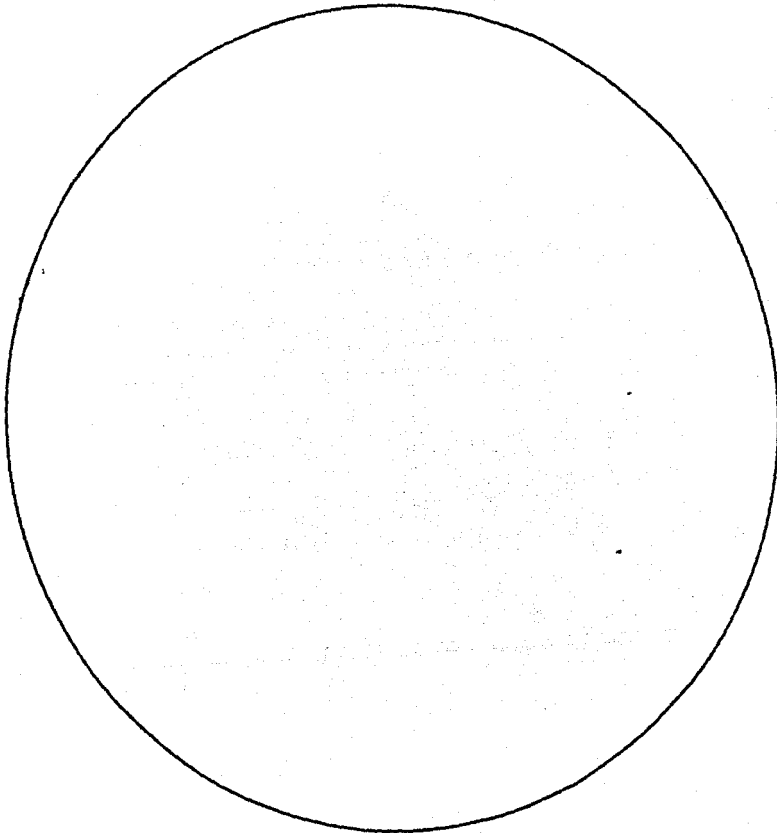


100% LAS DESCONOCEN

3.- ¿ EXISTE UNA UNIDAD DE INTEGRACION ?

SI _____ NO _____

Igual a la anterior en un 100% la respuesta fue no.



100% NO EXISTE

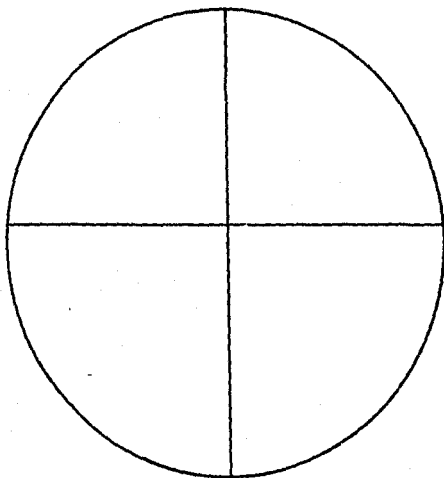
4.- ¿ SE VINCULAN LOS PROGRAMAS DE INTEGRACION CON
LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACION ?

5.- ¿ COMO SE VINCULAN ?

Para las preguntas 4 y 5 no fue necesaria la respuesta -
debido a que se desconoce en que consiste el sistema de integra -
ción.

6.- ¿ QUE METODOS UTILIZAN PARA LA INTEGRACION DEL RECUR -
SO HUMANO ?

El método utilizado para la integración del personal es -
directa a su nuevo puesto indicando en forma general; lugar es --
pecífico de trabajo, horario, sueldo, día de descanso y a detalle
cuales seran sus actividades a desarrollar en la empresa.



25% LUGAR DE TRABAJO

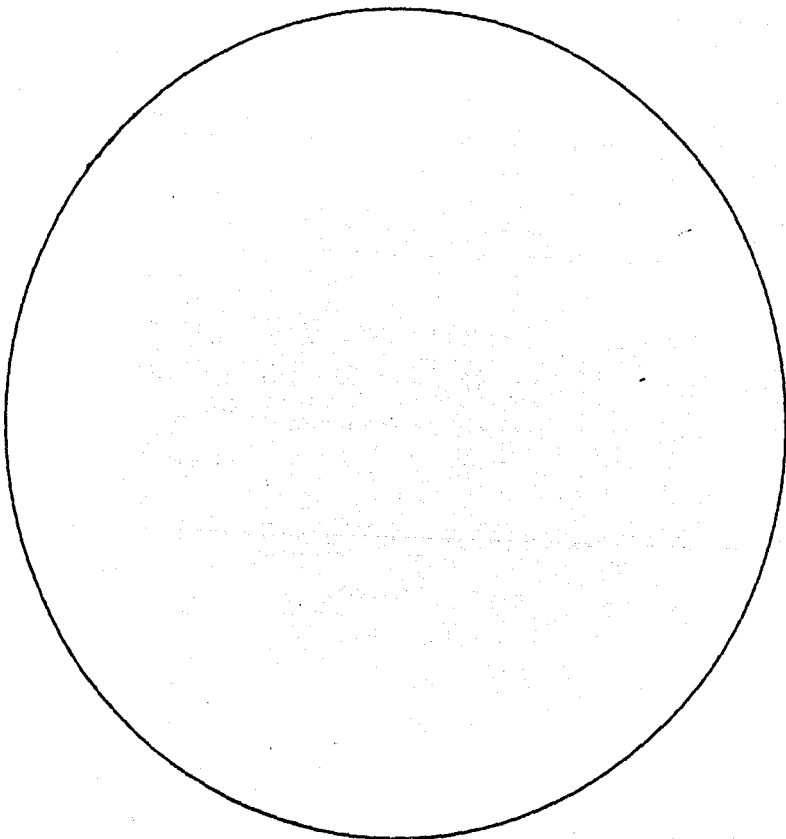
25% HORARIO

25% FUNCIONES ESPECIFICAS

25% SUELDO

7.- ¿ EXISTE COORDINACION CON ALGUNA INSTITUCION
PARA CUBRIR LA NECESIDAD DE LA INTEGRACION
DEL PERSONAL A LA ORGANIZACION ?

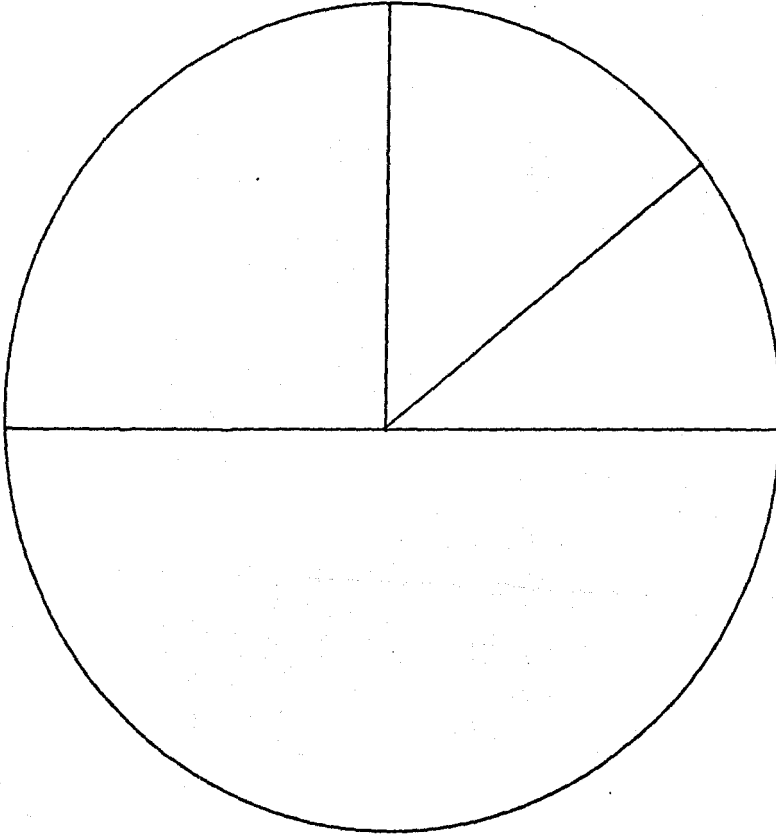
SI _____ NO _____



SI EXISTE EN UN 100%

8.- ¿ CUALES ?

La respuesta de las personas entrevistadas se explica -
por si sola en la gráfica siguiente:



50% SINDICATO

15% OTROS HOTELES

25% FAMILIARES

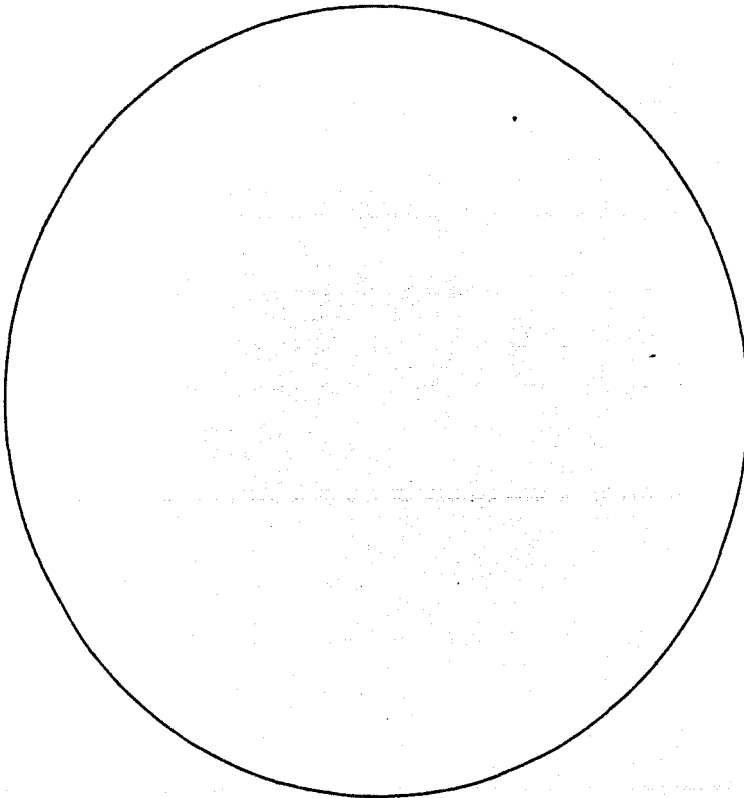
10% PUERTA DE LA CALLE

9.- ¿ A QUE NIVEL SE DA LA INTEGRACION DEL PERSONAL ?

JEFES ()

RECEPCION ()

Como el prestar un servicio en la industria hotelera - es de vital importancia la integración es de igual manera para jefes como encargados de la recepción es decir en un 100%.



100%

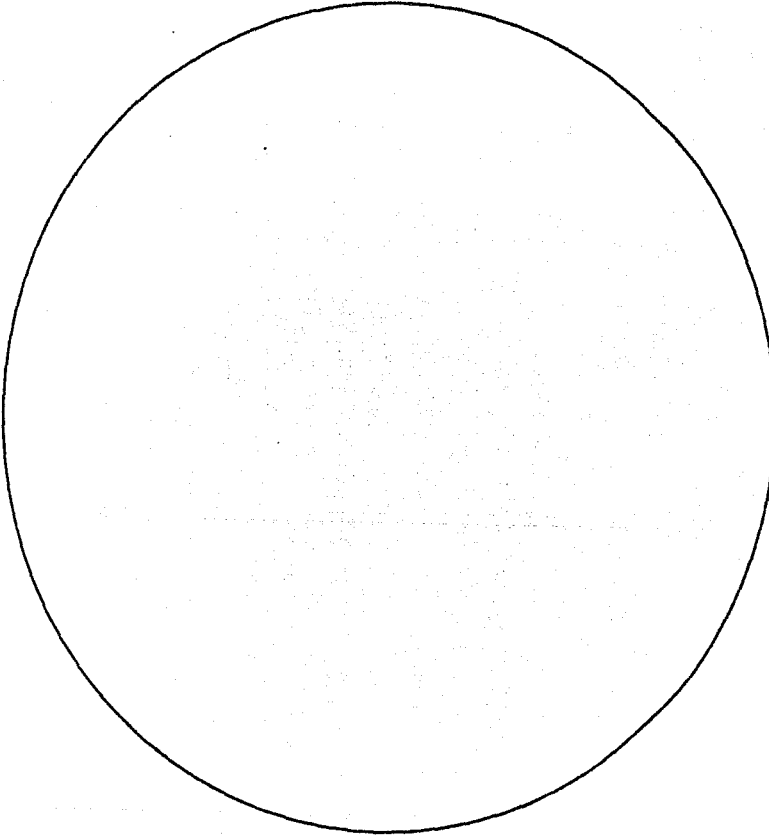
JEFES

RECEPCION

10.- ¿ CUENTA CON PRESUPUESTO PARA IMPARTIR LA INTEGRACION
DEL PERSONAL ?

SI _____ NO _____

En general las personas entrevistadas, lo desconocen.

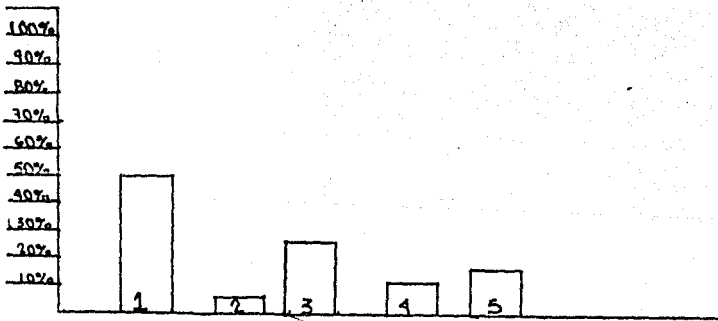


50% NO

50% LO DESCONOCEN

11.- ¿ SI NO CUENTA CON PRESUPUESTO, DE QUE FUENTES SE SIRVE PARA PROPORCIONAR LA INTEGRACION DEL - - PERSONAL ?

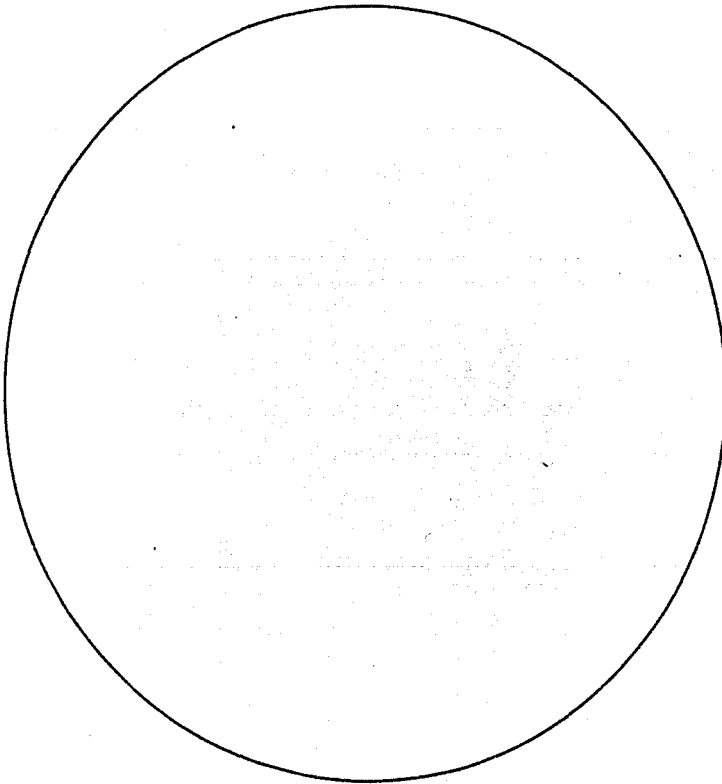
Aunque se desconoce si se cuenta o no con el presupuesto necesario para la integración del personal, esta se cubre mediante los sindicatos, Imss, de la puerta de la calle, de familiares, de otros hoteles.



- | | | | |
|---|---------------|---|--------------------------|
| 1 | SINDICATOS | 2 | IMSS |
| 2 | FAMILIARES | 4 | DE LA PUERTA DE LA CALLE |
| 5 | OTROS HOTELES | | |

12.- ¿ CUENTA CON PERSONAL ESPECIALIZADO PARA INTEGRAR AL PERSONAL ?

En forma general la respuesta es no, pero además la - integración del personal se hace en forma directa del Gerente al nuevo integrante, colaborando con él, el encargado de recepción.

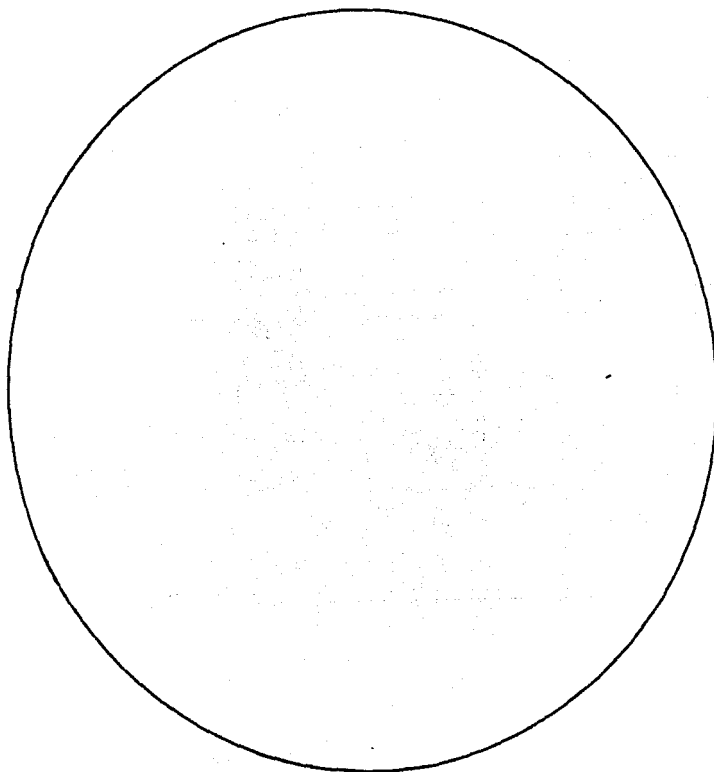


100%

NO
GERENTE
RECEPCION

13.- EL PERSONAL ESPECIALIZADO CON EL QUE CUENTA ES
INTERNO _____ O EXTERNO _____

La respuesta es interno sin ser personal especializado
para integrar al personal.



100% INTERNO SIN SER
ESPECIALIZADO

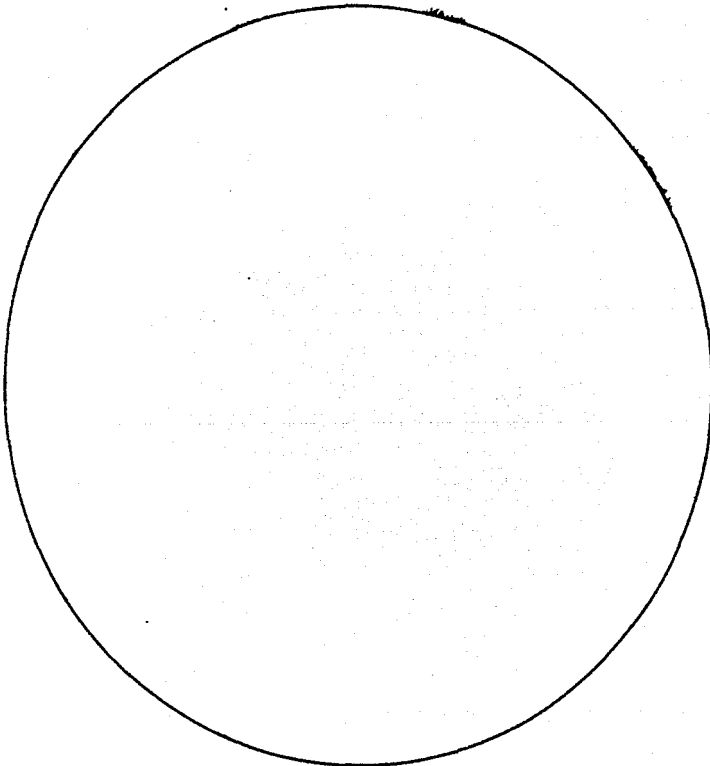
**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

14.- SE CUENTA CON UN LUGAR APROPIADO PARA LA INTEGRACION

SI _____ NO _____

¿CUALES?

La respuesta es que no se cuenta con ningun lugar - apropiado para la integracion.



100% NO EXISTE NINGUN
LUGAR APROPIADO

15.- ¿ EXISTEN INCENTIVOS PARA EL PERSONAL ?

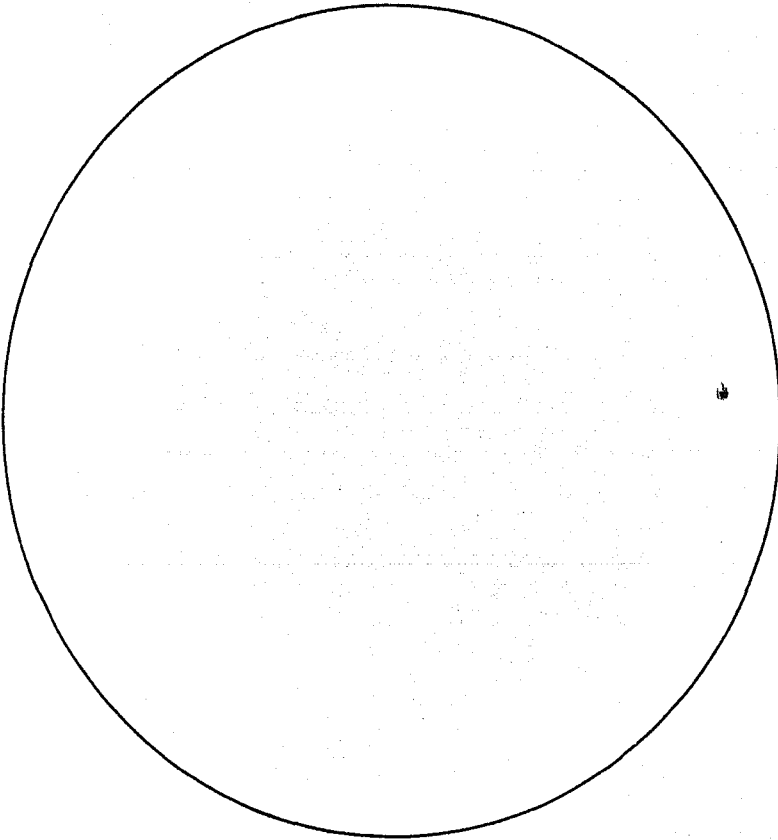
SI _____ NO _____

DE QUE TIPO:

ECONOMICO	()
PROMOCIONAL	()
DESARROLLO PERSONAL	()
MOTIVACIONES	()
OTROS	()

En forma general se piensa de acuerdo con todas las -
personas entrevistadas, que no existen incentivos para el -
personal porque en lo económico los sueldos son demasiado -
bajo, no hay promociones ni desarrollo personal, mótivacio -
nes en ningun aspecto, todas las vacaciones posibles son -
muy limitadas el unico incentivo para los encargados de - -
recepción, como para todas aquellas personas que prestan --
sus servicios en la empresa son las propinas que en la ma -
yoría de los casos duplican su salario.

100% OTROS (PROPINAS)



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación que hemos presentado puede considerarse - como una aportación al conocimiento del proceso de integración - del personal en la industria hotelera.

El ser humano por naturaleza lleva el viaje en sus venas - y al detenerse, lo hace donde encuentra hospitalidad.

Las características que diferencian a los hoteles de otros tipos de alojamiento se centran en el aspecto total de las ins - talaciones y de los servicios de que disponen.

La industria hotelera, como las demás está constituida por un grupo de personas que colaboran para un fin común.

El día que el hotelero y empleado se identifiquen plena -- mente con la mística del servicio, existirá una mejor integra - ción con el personal y saldrá sobrando la propina, mejorando así - los salarios y los empleados encontrarán aliciente para mejorar - su trabajo.

El objetivo no solo deberá de ser de lucro, tiene una fun - ción y una responsabilidad social.

La relación de cada integrante con la empresa es integra - ción humana satisfactoria, con las necesidades comunes y no econó - micas.

De que la integración personal y colectiva de los integran - tes de la empresa sea armoniosa depende realmente del éxito de -- ella.

Otro factor del recurso humano se encuentra en el equili -- brio de sus habilidades como son: orgullo, paciencia, flexibili - dad, criterio y adaptabilidad.

El orgullo tiene muchas dimensiones, herencia, cultura, - progreso individual, satisfacción por una tarea bien hecha y un - sentido de seguridad.

Paciencia, los turistas en forma individual o colectiva -- pueden ser gente difícil para las personas cuya tarea es ser -- viria.

Flexibilidad.- Los turistas de todo el mundo se distinguen por su cambios de opinión, esto es comprensible, la mayoría vie-- nen a un lugar desconocido, están descubriendo nuevos interes y - - atracciones. Es factible que sean volubles al decidir que es lo - que quieren hacer y donde quieren ir.

Es decir que se requiere de una habilidad, tanto natural -- como desarrollada, para cambiar planes o adaptarse a las peticio-- nes inesperadas con comprensión y buena voluntad.

Criterio.- Se necesita criterio, claro está de parte del - empleado para saber que hacer y como manejar las situaciones - - sobre todo cuando los costos imprevistos son causados por los - - turistas.

Adaptabilidad.- aunque se ignora a menudo, una de las cua-- lidades esenciales de cualquier empleado del turismo es que el -- empleado es capaz de llevarse bien, cooperar, vivir y trabajar -- en armonía con sus compañeros de trabajo.

A través de esta investigación hemos pretendido crear con - ciencia de que la integración del recurso humano a la empresa es-- de vital importancia porque no sólo, se debe prestar un servicio, sino que este debe prestarse bien.

El Licenciado en Administración busca reunir las características que puedan predominar, en este proceso de integración constituyendo básicamente, los cimientos a producir reglas y describir en forma amplia los instrumentos de la administración creando manuales para la mejor integración del recurso humano, en todas las áreas de la organización.

B I B L I O G R A F I A

- ARIAS Galicia Fernando INTRODUCCION A LA TECNICA DE INVESTIGACION EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION Y DEL COMPORTAMIENTO
Ed. Trillas
México, 1976.
- ARIAS Galicia Fernando ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS -
Ed. Trillas
México, 1976.
- FISHER, Laura y Navarro, Alma INTRODUCCION A LA INVESTIGACION DE MERCADOS Ed. INTERAMERICANA
México, 1984.
- NELL Arthur ORGANIZACION Y GESTION HOTELERA Ed. HISPANO EUROPEA.
- RAMIREZ Blanco Manuel MANUAL DE TEORIA GENERAL DEL TURISMO --
1976.
- RAMOS Martín Fernando ORGANIZACION EN HOTELES Ed. G.E.C.S.A.
- REYES Ponce Agustín ADMINISTRACION DE PERSONAL Primera Parte
Ed. Linusa.
México 1987.
- REYES Ponce Agustín ADMINISTRACION DE EMPRESAS TEORIA Y PRACTICA Primera y Segunda Parte, Ed. Linusa
México, 1983.
- SUAREZ Ruiz, Silvia Elena TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES
México, 1969.