

872702

16
2ej.



UNIVERSIDAD "DON VASCO", A.C.
INCORPORADA No. 8727 - 02 A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA

**"LA CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN COMO
HERRAMIENTA DE INTEGRACIÓN EN LA
EMPRESA HOTELERA DE URUAPAN
MICHOCAN."**

**CASO: HOTEL MANSIÓN DEL
CUPATITZIO. (JUDITH OCHOA ARRIAGA)**

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**



**UNIVERSIDAD
DON VASCO", A. C.
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

PRESENTA

Javier Molina Monroy

URUAPAN, MICHOACAN. 1998

260239



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 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.

"LA CONTRATACION E INDUCCION COMO HERRAMIENTA DE
INTEGRACION EN LA EMPRESA HOTELERA DE URUAPAN
MICHOACAN."

CASO: HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO. (JUDITH OCHOA
ARRIAGA)

SEMINARIO DE INVESTIGACION QUE PARA
OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACION.

PRESENTA :

JAVIER MOLINA MONROY

URUAPAN MICH. 1996

A DIOS:

PORQUE ME HA DADO MAS DE LO QUE HE MERECIDO

A UNA GRAN NACION:

MEXICO

A MIS PADRES:

**QUE CON SACRIFICIO Y AMOR ME HAN DADO
ESTA CARRERA. POR SER LOS MEJORES PADRES DEL
MUNDO.**

GRACIAS

A ELIZABETH:

POR TODO EL AMOR QUE CONMIGO HAS
COMPARTIDO

Y LO FELIZ QUE ME HAS HECHO.

A JOSE JAVIER:

A TI HIJO, POR SER MI MEJOR RAZON DE SER

FELIZ.

AL SR. MANUEL MONROY GOMEZ Y SRA.

POR LAS FACILIDADES BRINDADAS A ESTE TRABAJO Y EL
APOYO QUE SIEMPRE NOS HAN DADO A MI FAMILIA.

AL LIC. PEDRO RUBIO:

POR SU EMPEÑO Y VALIOSA AYUDA

QUE ME BRINDO PARA CONCLUIR EL PRESENTE.

INTRODUCCION

El elemento humano dentro de las organizaciones ha sido a través del tiempo ,el elemento esencial que facilita el logro de los objetivos.

La óptima administración de personal es uno de los objetivos a cumplir en toda empresa, ya que las personas son un recursos exitoso y principalmente decisivo para el logro de las metas ya establecidas.

Es así como surge la necesidad de integrar al personal de tal manera que desarrollen su trabajo con empeño y satisfacción.

Las personas tienen la necesidad de agruparse en diferentes formas o grupos y con dirigentes de diferentes características dentro de la sociedad o empresa, para lo cual en este último caso la empresa se ha desarrollado y diversificado debido a la necesidad de contar con personal adecuado a sus planes y proyectos ya establecidos.

En el estudio de la administración de personal dentro de las organizaciones, se ha investigado y estudiado el proceso de seleccionar a la gente que a de ocupar un lugar en la empresa para así disponer del más óptimo e idóneo.

El presente trabajo está estructurado de 4 capítulos, donde se ha tratado de valorar la importancia de la contratación e inducción en el personal de reciente ingreso.

Para el primer capítulo, se tomaron aspectos teóricos en donde inicialmente se hace una breve reseña de la importancia de la administración en nuestro diario vivir.

Posteriormente se sintetiza el reclutamiento y selección como pasos iniciales a la contratación e inducción .

Una segunda parte del capítulo I, contiene la investigación de los temas medulares de la presente tesis, resaltando los aspectos generales y específicos que marca la Ley Federal del Trabajo en cuanto a materia de contratación, y en la inducción se describe la importancia que representa para ambas partes y los elementos con que se cuentan, para llevar a cabo este proceso. Es así como se basa la parte teórica de esta investigación

En el capítulo II, se describen aspectos generales del lugar donde se encuentra la organización, con el fin de indicar al lector como es el medio ambiente donde se desenvuelve la investigación.

Se hace una breve historia del municipio, describiendo las costumbres y tradiciones que ha tenido a través del tiempo se incluye además datos geográficos que ayudarán al lector a conocer de Uruapan: su ubicación, población ,tipo de clima y suelo.

Para finalizar se da una síntesis de las principales actividades económicas que se desarrollan en la región.

En el tercer apartado, se describe la empresa sujeta a estudio con sus características generales y los procedimientos de contratación e inducción con que cuenta, con el fin de conocer específicamente que personas lo realizan y cuales son los elementos con que cuenta para su aplicación.

Y por último, en el capítulo IV, se señala las deficiencias encontradas , así como se dan algunas recomendaciones que a mi criterio son de utilidad para el mejor funcionamiento de la organización.

**"LA CONTRATACION E INDUCCION COMO HERRAMIENTAS DE LA INTEGRACION EN
LA INDUSTRIA HOTELERA A DE URUAPAN, MICH. "
CASO PRACTICO: HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO**

INTRODUCCION

1.- CONCEPTOS BASICOS SOBRE EL PROCESO DE DOTACION DE PERSONAL A LA ORGANIZACION.	6
1.1. PLANEACION DE LOS RECURSOS HUMANOS	6
1.2. EL RECLUTAMIENTO	10
1.3. LA SELECCION	19
1.4. LA CONTRATACION	24
1.4.1. IMPORTANCIA	24
1.4.2. TIPOS DE CONTRATOS	29
1.5. LA INDUCCION	36
1.5.1. OBJETIVOS	37
1.5.2. ELEMENTOS	38
1.6. LA FUNCION DE INTEGRACION	41
2. CARACTERISTICAS GENERALES DEL MUNICIPIO DE URUAPAN	42
2.1. BREVE HISTORIA	42
2.2. UBICACION Y POBLACION	43
2.3. PRINCIPALES ACTIVIDADES ECONOMICAS	43
2.3.1. INDUSTRIA HOTELERA Y DE SERVICIOS	45

3.- HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO (CASO PRACTICO)	46
3.1. BREVE HISTORIA	46
3.2. CARACTERISTICAS GENERALES	47
3.3. METODOS DE CONTRATACION E INDUCCION	51
3.3.1. LA CONTRATACION	54
3.3.2. LA INDUCCION	58
4.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
4.1. CONCLUSIONES	59
4.2. RECOMENDACIONES	68

BIBLIOGRAFIA

1.- CONCEPTOS BASICOS SOBRE EL PROCESO DE DOTACION DE PERSONAL A LA ORGANIZACION.

1.1.PLANEACION DE LOS RECURSOS HUMANOS

El hombre ha aplicado a través de la historia la administración, desde sus orígenes hasta nuestros días hechos históricos han demostrado que desde entonces el hombre ha tenido la necesidad de organizarse en grupos para alcanzar un objetivo.

Y ahora en nuestros días, la administración es esencial en toda organización o empresa, así como en todos los niveles y escalas jerárquicas de las mismas.

En cada empresa, el administrador desarrolla y aplica el proceso administrativo del cual se vale para alcanzar el objetivo.

Este proceso esta compuesto por:

1.- Planeación: Es determinar el curso a seguir, es el puente donde nos encontramos y hasta donde queremos llegar. Es analizar los problemas a los cuales se deberá enfrentar la organización y predeterminar el curso a seguir. Es anticipadamente pronosticar, fijar objetivos, desarrollar, estrategias, programas, presupuestar, fijar procedimientos y formular políticas para que en un futuro sean cumplida.

2.- Organización: Es donde se establece una estructura intencional de roles para las personas que integran una empresa ,es decir lo que va hacer cada uno de los miembros de la organización. Señala los requerimientos para cada uno de los puestos, crea las descripciones de cada puesto, delinea las relaciones y establece la estructura de la organización. Indicando además los diferentes niveles de esta.

3.- Integración: Es dotar a todos los puestos del recurso humano adecuado. Por medio de procedimientos y procesos de selección, adiestramiento, desarrollo de las habilidades, así como la orientación al personal para familiarizarlo con su trabajo.

4.- Dirección: Es influir en las personas para que en forma entusiasta logren los objetivos establecidos. O de otra forma propiciar actuaciones dirigidas hacia objetivos deseados donde al personal se le motivará, se le coordinará, se resolverán conflictos que surjan dentro de la organización y se le motivará la creatividad y la innovación para alcanzar las metas fijadas.

5.- Control: Es la medición y corrección de las actividades de los subordinados para asegurar que los hechos se ajusten a los planes. Revisar las actividades y funciones que se realizaron dentro de la organización, para emplear medidas correctivas en caso de que exista desviación, así como también premiar por lo que se hizo bien.

Todas las organizaciones a través de la historia, han necesitado de la capacidad humana para lograr sus fines, ya sea que hablemos de sociedades, ejércitos, equipos deportivos, empresas etc.

Dentro de las empresas es también la capacidad humana, el alma o fuerza motriz que encamina a la organización al éxito o fracaso, ya que dependiendo de la capacidad y destreza humana de todo el personal que trabaja en ella, dependerá en gran parte el resultado de la misma. No debemos olvidar que las personas que trabajan en una organización son el reflejo o fotografía de la empresa misma.

Para satisfacer las necesidades de la empresa, es necesaria la colaboración de gente que ayude a alcanzar los objetivos y metas a las que aspire llegar una organización.

Se requiere desde un principio planear las necesidades y determinar el tipo de personal que vamos a emplear en los diferentes puestos ya que no debemos olvidar que las organizaciones dependen para su funcionamiento y evolución del elemento humano con que cuentan; apoyado esto por la siguiente afirmación: "La programación de los recursos humanos, debe ser parte integral de la planeación total de la organización, el objeto es tener suficientes empleados, con la experiencia exacta en el momento y lugar exactos." (1)

Debemos determinar en todas las secciones departamentales los requerimientos y necesidades que se van a presentar en la organización y satisfacer con un adecuado proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal a los puestos necesarios.

En el desarrollo de los siguientes apartados se presentará una síntesis del reclutamiento y selección del personal, como preámbulo a los temas centrales del presente seminario de investigación.

1.2. El reclutamiento

Uno de los primeros pasos en el proceso de selección de personal es el reclutamiento, del cual se vale la organización para poder allegarse de candidatos con posibilidades de ser contratados .

Por el reclutamiento entenderemos : "Un conjunto de procedimientos que tienden a traer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización."(1)

Para poder reclutar eficientemente, es necesario conocer cuales son las verdaderas necesidades de la empresa en los diferentes puestos, en consecuencia conocer también los programas de trabajo y todos los factores que afectarán al recurso humano de la empresa, como podrían ser: Planes de trabajo, horas de trabajo extra, personal con licencia o permiso, ausencia por enfermedad etc.

Esto nos permitirá estar preparados y tener el suficiente personal en el tiempo y lugar exactos. Ya que de esto dependerá en gran parte el evitar contratiempos y problemas que en un futuro se vería reflejado en dinero y tiempo perdido.

(1) Chiavenato Idalberto "Administración de Recursos Humanos" Página 172

Estableciendo que el reclutamiento es convocar a posibles candidatos para que ocupen un puesto determinado en la organización, empezaremos a describir el procesos del cual nos valemos para reclutar.

Comienza esta etapa cuando dentro de nuestra organización existen vacantes de puestos que deben ser cubiertos por personal idóneo.

Para iniciar el reclutamiento es necesario llevar a cabo el procedimiento adecuado que nos permita dotarnos del personal adecuado.

Nos auxiliaremos para esto de:

a) Requisición o solicitud al departamento de personal: Que es una forma de solicitar a dicho departamento para que busque a un nuevo trabajador que cumpla con los requisitos de la vacante, ya sea que se le solicite al sindicato en su caso, o trate por su parte de allegarse a los posibles candidatos en tiempo oportuno, con las especificaciones y requisitos a cumplir tanto de la empresa como del nuevo trabajador.

b) Políticas de personal: Son aquellos lineamientos que nos orientan para saber a quien contratar, las cuales deberán ser claras y eficaces sobre la administración del nuevo personal; que por lo general se refiere a la edad, estado civil, escolaridad y todos aquellos aspectos que la empresa considere importantes.

c) Análisis de los puestos: Es señalar técnicamente los requerimientos del puesto, así como el salario a pagar.

Ya que se han establecido los requisitos, se mencionará las partes que componen el reclutamiento. Tradicionalmente se han manejado las fuentes y los medios. En la presente investigación se incluirán en las fuentes de reclutamiento los medios que comunmente en la práctica se vienen aplicando con el fin de sintetizar este apartado.

FUENTES DE RECLUTAMIENTO: Las fuentes de reclutamiento es el lugar donde podré encontrar al personal, será a donde se acudirá a buscar a la persona o grupo de personas que necesito para cubrir las vacantes dentro de mi organización. Dentro de las fuentes de reclutamiento, existen dos tipos o formas : las fuentes internas y las externas.

1.- **Fuentes Internas:** Es buscar dentro de nuestra organización a la persona indicada para ocupar el puesto, es decir investigar si dentro de nuestra empresa existe la persona con los conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo.

Primeramente se recurrirá a la descripción del puesto referido, básicamente a la capacidad y habilidad que deberá tener el trabajador para desempeñar las funciones que se le asignen, para después revisar el inventario de recursos humanos ,siendo que el reclutamiento interno es en parte apoyado y reglamentado por la Ley Federal del Trabajo art. 154 en el cual se señala que se deberá dar preferencia a los trabajadores que hayan servido por más tiempo a la empresa y por otra parte a los trabajadores que puedan ocupar dicha vacante .Y si no se encontrase a dicha persona, se podrá recurrir a otras fuentes. En el reclutamiento interno de los trabajadores actuales, se les someterá a un concurso por oposición en el cual se tomará a los trabajadores de mayor antigüedad y grado de conocimientos así como habilidades, a los cuales se les aplicará un examen teórico-práctico.

Otra forma interna de reclutamiento, es investigar si dentro de la empresa, los trabajadores conocen personas que puedan ocupar dichos puestos, ya sean amigos, conocidos o familiares. Teniendo en cuenta las políticas de personal con que cuenta la empresa.

Los medios más comunmente utilizados en esta fuente, suelen ser los folletos o el periódico interno de la organización.

Otra forma de reclutamiento, se considera a los clientes actuales , los cuales por la comunicación y relación que tienen en el medio; en ocasiones saben de personas que quieren cambiar de compañía y pueden ser considerados aspirantes a ocupar el puesto.

El medio más comunmente utilizado, es la comunicación directa o por teléfono.

Otra forma similar a la anterior, son los agentes de compras que por la naturaleza de su trabajo, tienen relación con personas que buscan nuevas salidas y que además, conocen quienes dominan mejor alguna(as) actividad(es), es decir conocen a la gente más competente. El medio utilizado es la comunicación directa.

Y por último, como fuente *interna*, el *archivo de solicitudes muertas*, que son aquellos candidatos que en algún tiempo pasado no pudieron ser admitidos por algún motivo, pero que en un futuro pueden ser útiles a la organización.

El medio a utilizar , será por carta al domicilio que registro en su solicitud, ó para mayor rapidez por teléfono .

FUENTES INTERNAS

-Inventario
de personal

-Conocidos y/o
familiares

-Clientes actuales

-Agentes de compras

-Solicitudes muertas

MEDIOS

-Periódico, requisición
tablero.

-Folletos o periódico
interno.

-Comunicación directa
o teléfono.

-Comunicación directa.

-Carta o teléfono.

2.- Fuentes externas.- Consiste en buscar a la persona a ocupar el puesto fuera de la empresa, para lo cual acudiremos a las diferentes fuentes externas que existen en el medio, como pueden ser:

a) Instituciones educativas: Es buscar a la persona adecuada en los centros educativos, dentro de los cuales podremos solicitar al personal con las características necesarias y conocimientos académicos requeridos, logrando así tener candidatos con un nivel de preparación más completo. El medio utilizado en esta fuente suele ser la carta o teléfono a la dirección de la escuela; o por medio del periódico de la institución educativa.

b) Sindicato: Es solicitar al candidato que corresponda, si existen entre sus miembros, personal apto para cubrir el puesto, ya que el sindicato provee el personal ordinariamente fuera de confianza y el medio a utilizar es la carta dirigida al sindicato. Cabe hacer mención que esta fuente por sus características puede ser considerada tanto interna como externa.

c) Otras empresas: Es acudir a las empresas con las cuales tenemos relación, para pedir información necesaria de los posibles candidatos que pueden ellos recomendar o facilitar y que su empresa no los ocupó por algún motivo.

El medio a utilizar en esta fuente suele ser el teléfono o carta.

d) La puerta de la calle: Es simplemente colocar el anuncio pertinente a la entrada de nuestra empresa, especificando las características y requisitos del puesto. Y son todos aquellos que llegan por "la puerta de la calle" a solicitar trabajo y el medio adecuado será un cartelón vistoso, con la información necesaria.

e) Solicitudes espontáneas: Es cuando a la empresa llegan personas que sin haberse dado cuenta por ningún medio, llegan solicitando trabajo a la organización, demostrando con esto verdadero interés por el trabajo que solicitan.

f) Bolsa de trabajo: Es utilizar los medios de comunicación necesarios en un lugar estratégico, donde las personas de antemano saben que pueden encontrar una oportunidad de ser empleados o contratados. En esta fuente los medios a utilizar son los periódicos, pancartas y folletos donde se especifica las necesidades y características del puesto. Ejemplo de esto, es la bolsa de trabajo que existe en la cámara de comercio.

g) Al público en general: Es el que en esta región tiene más aplicación y que consiste en utilizar todos los medio de comunicación posibles para allegarnos personal. Utilizando el periódico, el radio, revistas, folletos y un poco de televisión.

Esta fuente de reclutamiento tiene la ventaja de que llega a gran número de personas, lo cual nos traerá mayor número de candidatos pudiendo escoger entre estos a los más idóneos.

El inconveniente de utilizar estos medios, es el alto costo.

FUENTES EXTERNAS

-Instituciones educativas

-Sindicato

-Otras empresas

-Puerta de la calle

-Solicitudes espontáneas

-Bolsa de trabajo

-Público en general

MEDIOS

**-Cartas o teléfono
periódico interno.**

-Requisición

-Teléfono o carta

-Cartelones

-No se aplica medio

-Periódico y carteles

**-Radio, televisión, folletos
revistas.**

1.3. La Selección

En el segundo paso de este proceso, tenemos la selección en la cual vamos a elegir a la persona idónea para el puesto adecuado. Se busca entre los reclutados al que mejor cumpla con los requisitos del puesto que deseamos obtener. Para esto se cuenta con diferentes técnicas y procedimientos para hacer de la selección, una selección más técnica y no empírica para así poder escoger la mejor opción.

Para seleccionar al personal, existen tres principios básicos los cuales deberá tener en cuenta la persona que lleva a cabo la selección.

COLOCACION: Este principio esta enfocado principalmente a descubrir las habilidades de las personas para así aprovecharlas en el puesto adecuado. Y si estas no van de acuerdo buscar emplear a estas personas en otro puesto o cargo dentro de la organización con el fin de aprovechar todas las habilidades posibles dentro de la empresa.

ETICA PROFESIONAL: Es tener la suficiente honradez y responsabilidad de seleccionar a las personas que verdaderamente puedan ocupar el puesto, evitando preferencias y algún tipo de inclinación con alguna persona que no cumpla con el perfil; evitando así problemas para ambas partes; al trabajador en el sentido de que si es contratado y no desempeña satisfactoriamente su trabajo, será despedido y creará en él frustración en sus futuros empleos. Y para la organización representará una constante rotación de personal aumentándole los costos y tiempo perdido que en últimas consecuencias es pérdida de utilidades y desprestigio en el ambiente empresarial.

ORIENTACION: Este principio se refiere básicamente a que si una persona no es aceptada en nuestra organización, se tratará de orientarlo para darle a conocer aquellos lugares donde tenga lugar de acomodarse, tomando en cuenta que la persona a empleado su tiempo y ha tenido intención de ingresar a la empresa lo menos que podemos hacer por ella es indicarle posibles lugares donde pueda ser empleado de nuestra empresa una buena imagen.

Después de tomar en cuenta estos principios, empieza propiamente la selección que consta de pasos que tendrán que seguirse para lograr así la mejor decisión del personal a contratar.

Los elementos de la selección técnica son:

a) Solicitud de empleo: La cual abarcará básicamente datos personales como edad, sexo, estado civil, datos familiares, planes a corto y largo plazo etc. Estas solicitudes podrán ser diseñadas de acuerdo al puesto o jerarquía.

b)Entrevista inicial: Es tratar de obtener información que en la solicitud no es posible obtener.(Habilidades, apariencia física, facilidad de palabra etc.) Cabe hacer mención que dentro de esta entrevista se puede profundizar más, si dicho aspirante es un ejecutivo o persona de un más alto nivel académico, en el cual tendremos la necesidad de recopilar más información, aplicando en este caso una entrevista profunda que a comparación, a la entrevista que se aplica a un obrero, es más simple y concreta.

c)Informe de la entrevista: Se expedirá un informe al terminar dicha entrevista, en el cual se anotará la información que se obtuvo dando los pormenores en forma clara y concisa, para un mejor entendimiento de la persona que vaya a ocupar la información

d) **Pruebas psicológicas:** En estos exámenes trataremos de evaluar aspectos personales como: habilidades, potencialidad, capacidad para ocupar la vacante. Y toda aquella información psicológica que nos sirva para una mejor decisión, al final de todas las pruebas aplicadas. Se tratará que sea una persona capacitada y que sepa reconocer la situación de la persona a estudiar; ya que son varios factores los que pueden alterar o modificar el estado anímico. Es esto un problema de predicción y que hará que la persona encargada de este tipo de prueba, estudie los exámenes, entrevistas, solicitudes y toda aquella información obtenida con anterioridad. Por consiguientes estas pruebas por lo general no son aplicadas ya que las empresas que la llegan a usar, las realizan en un período de tiempo más amplio para conocer mejor los diferentes comportamientos y actitudes de las personas, no importando si ya fue o si está por ser contratado.

e) **Pruebas de trabajo:** Son pruebas prácticas con el fin de determinar si el candidato posee los conocimientos y experiencias necesarias. Aplicando estas en el puesto o cargo a ocupar, y si es de trabajo operario, se le aplicará en la máquina a operar.

f) **Examen médico:** Es saber si el individuo es sano y puede realizar el trabajo sin riesgo para él y para la organización. Que por lo general es aplicada cuando el trabajador ya ha sido contratado y aceptado en la organización, ya que si no fuera así, representaría un alto costo para la empresa el estar aplicando a cada uno de los aspirantes dicha prueba o examen.

g) Estudio socioeconómico: Es la verificación de la información que en la solicitud y que en aspectos generales se refiere a:

La responsabilidad en trabajos anteriores, grado de honestidad y veracidad de la información etc. Que en realidad solo algunas de las grandes empresas lo practican, ya que se considera un indicador menor en comparación a los demás.

h) Decisión final: Se analizan los resultados y se elige a la persona que mejor cumpla con el perfil. Siendo este paso crucial en el proceso y se recomienda que en la decisión intervenga el futuro jefe de la persona así como la persona encargada de la selección.

En este paso se tendrá demasiado cuidado de hacer la selección más adecuada ya que es de vital importancia para la organización tener buenas relaciones de trabajo y se estará además pendiente del desenvolvimiento del trabajador dentro de la organización.

1.4.LA CONTRATACION

Ahora que se han mencionado los pasos que anteceden a la contratación, se hará una síntesis o reseña de los tipos de contratos que contempla la Ley Federal del Trabajo y de los cuales los más usuales, serán objeto de una explicación y descripción más específica y profunda.

El contrato es un documento que la ley obliga a elaborar, con el fin de establecer legalmente la relación obrero-patronal para regularla y evitar posibles conflictos o disputas laborales que llegaran a surgir.

La falta de este escrito no priva al trabajador de ningún derecho, en este caso es contemplado como un vicio y por tanto la falta de esta informalidad es imputada al patrón.

1.4.1.Importancia

El contrato de cualquier tipo o forma, reviste gran importancia, primero por ser un requisito legal lo cual lo hace indispensable en cualquier organización. Pero además del valor jurídico que esto implica, el contrato tiene gran importancia para el trabajador y la organización.

Para el trabajador:

- a) Le indica sus obligaciones particulares: lugar, tiempo y modo de prestación del servicio, evitando con esto problemas posteriores en cuanto a que exista fuga de responsabilidades o que exista duplicidad de funciones en el puesto o área donde realiza el trabajo.
- b) Señala la contraprestación que recibe por su trabajo, salarios, descansos, vacaciones, retribuciones complementarias. Esto hará que el trabajador en un momento dado pueda exigir dichas prestaciones obligando a la vez a la empresa a cumplirlas.
- c) Le asegura su relativa estabilidad en el empleo.

Para la organización:

- a) El contrato le facilita exigir al trabajador el cumplimiento de sus obligaciones y evitando así trabajos que no le correspondan evitando problemas con su jefe inmediato y las funciones que al trabajador le competen, para que se avoque a las mismas.
- b) Porque le permite resolver con seguridad cualquier disputa laboral que llegara a surgir, y le da seguridad de conocer y enseñar sobre la manera de desarrollar el trabajo.
- c) Constituye un elemento indispensable como prueba ante la ley por estar firmado por el trabajador. Dando cierto respaldo a la empresa cuando el trabajador no se ajusta a las disposiciones del contrato o políticas, creando conflictos dentro y/o fuera de la empresa.

Dicho contrato, es de vital importancia tanto legalmente como administrativamente ,ya que regula y da protección a ambas partes.

El contrato esta compuesto por varios elementos ,de los cuales se hace una breve síntesis de cada uno de ellos.

1.- Encabezado: En el cual se incluye de forma primordial, el tipo de contrato del que se trata y el nombre de los comparecientes y de los apoderados cuando actúen en el caso del patrón exclusivamente como personas morales.

2.- Declaraciones: En este apartado, se hará constar, las declaraciones del patrón, donde especificará la naturaleza de la empresa causa y necesidad del contrato, servicios requeridos, etc.

Y posteriormente las del trabajador ,que sería su interés en concertarlo y el hecho de contar con los conocimientos necesarios para desarrollar en forma satisfactoria los servicios requeridos.

3.- Cláusulas: En cualquier contrato debe de existir dos tipos de cláusulas: las legales y las administrativas.

Las legales son aquellas que hacen referencia en el artículo 25 de la L.F.T. y que señala que el contrato deberá tener:

a)Nombre,nacionalidad, sexo, estado civil y domicilio del trabajador y del patrón

b)Si la relación de trabajo es por obra o por tiempo determinado o tiempo indeterminado.

c)El servicio(s) que deba prestarse, lo que se determinará con la mayor precisión posible.

- d) El lugar o lugares donde deba prestarse el trabajo.
- e) La duración de la jornada.
- f) La forma o monto del salario.
- g) El día y lugar del pago de salario.
- h) La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos o planes de la empresa conforme a ley.
- i) Otras condiciones de trabajo como días de descanso, vacaciones y demás que convengan ambas partes.

Las cláusulas administrativas, son todas aquellas establecidas por la empresa, que por lo general se refiere a las cuotas de producción, obligaciones del trabajador dentro de la empresa como lo son reglas generales, políticas etc.

4.- Firmas: En donde se asentarán las dos firmas, tanto del trabajador como de la parte patronal, dándose con esto por enterado y aceptado por ambas partes.

Dentro de la práctica en varias empresas se ha utilizado en la contratación ,anexar a dicho documento, una segunda parte u hoja donde se enumeran y anotan algunas indicaciones y/o algunas cláusulas ya sean legales o administrativas que por cuestiones de espacio, no son posibles de anotar en la primera o en dado caso anotar en la segunda hoja todas las cláusulas del contrato y dejar en sí la primera para datos anteriormente señalados.

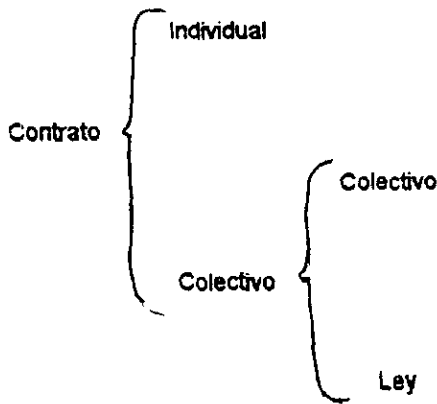
Dando con esto al trabajador mayor información y un amplio conocimiento de sus obligaciones y derechos desde que empieza a laborar en nuestra organización, siendo esto no contemplado en la Ley Federal de Trabajo, pero utilizado en la práctica y comprobada su funcionalidad.

Una vez firmado el contrato "Se harán dos ejemplares por lo menos, de los cuales quedará uno en poder de cada parte"(1) para que tanto el trabajador como el patrón defiendan sus derechos y cumplan con sus obligaciones.

(1)Ley Federal del Trabajo. Art. 24 Página 8

1.4.2. Tipos de contratos

Dentro de la Ley Federal del Trabajo, existen varios tipos de contratos, su clasificación más fundamental son: Los contratos individuales y los contratos colectivos; estos últimos a su vez pueden ser de dos formas o categorías: Contrato colectivo de trabajo y contrato Ley. A continuación, se hace una mención de los tipos de contratos que contempla la Ley Federal del Trabajo.



Es así el contrato un requisito esencial, en donde dan inicio las relaciones formales de trabajo, en el cual se establecerán las reglas del juego que regirán a ambas partes. Por consiguiente es necesario que los contratos sean claros y específicos para comprensión de ambas partes. Ahora se explicará brevemente las características y definiciones de cada uno de ellos.

"El contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su forma o denominación, es aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra, un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario." (1)

Haciendo mención que los trabajadores de confianza, como no pueden pertenecer a un sindicato, deberán firmar un contrato individual para tal efecto.

Las partes del contrato individual, fueron escritas en el punto 1.4.1 donde se dio una breve explicación.

El contrato colectivo de trabajo en esencia se define como:

"El convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones, o uno o varios sindicatos de patrones con objeto de establecer las condiciones según las cuales debe presentarse el trabajo en una o más empresas o establecimientos."(2)
Y entrará en vigor desde la fecha y hora de presentación del documento, salvo que ambas partes acuerden otra fecha; el contrato se hará triplicado quedando un contrato en cada parte y un tercero en la junta de conciliación y arbitraje.

(1) Ley Federal del Trabajo. Artículo 20 Página 7

(2) Ley Federal del Trabajo. Artículo 386 Página 147

Dichos tipos de contratos deberán contener entre otras cosas:

I.- Nombre y domicilio de los contratantes.

II.- Las empresas y establecimientos que abarque.

III.- Su duración o la expresión de ser por tiempo indeterminado o para obra determinada.

IV.- Las cláusulas relativas a la capacitación y adiestramiento de los trabajadores en la empresa o en los establecimientos que comprenda.

V.- El monto de los salarios.

VI.- Las jornadas de trabajo.

VII.- Los días de descanso y vacaciones.

VIII.- Disposiciones sobre la capacitación y adiestramiento inicial que se deba impartir a quienes vayan a integrar o laborar en la empresa o establecimiento.

IX.- Las bases sobre la integración y funcionamiento de las comisiones que deban integrarse de acuerdo con esta ley.

X.- Las demás estipuladas que convengan las partes.

El contrato ley es "El convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y varios patrones, o uno o varios sindicatos de patrones, con objeto de establecer las condiciones según las cuales deba prestarse el trabajo en una rama determinada de la industria y declarado obligatorio en una o varias zonas económicas que abarque una o más de dichas entidades, o en todo el territorio nacional." (1)

(1)Ley Federal del Trabajo Artículo 404. Página 151

Este tipo de contrato, solo es aplicable al sector industrial y para su elaboración, pueden solicitarlo los sindicatos que representen las dos terceras partes de los trabajadores sindicalizados, en una o en más zonas económicas. Para tal efecto, se lleva a cabo un recuento para cubrir el requisito de mayoría ,posteriormente se lleva la firma del contrato ley en una convención, participando los sindicatos solicitantes y todos los patrones afectados por dicho convenio; protocolizada la firma se publicará en el Diario Oficial de la Federación o del Estado según el caso, surtiendo efecto al día siguiente de su publicación.

Esta forma de contratación no es muy común que se de, actualmente existen pocos contratos-ley en vigencia.

Se presentará a continuación una comparación de los contratos colectivos mencionados.

COLECTIVO

LEY

-Se pueden aplicar a la industria comercio, servicios, y sector agro pecuario.

-Registro ante conciliación y arbi traje.

-Puede celebrarse con un patrón.

-Se revisa 60 días antes de su fin

-Puede ser por tiempo indefinido.

-Se aplica solo a la industria comercio, servicios, y sector agro pecuario.

-Su registro y solicitud debe ser ante la Sría. de trab. y previsión social.

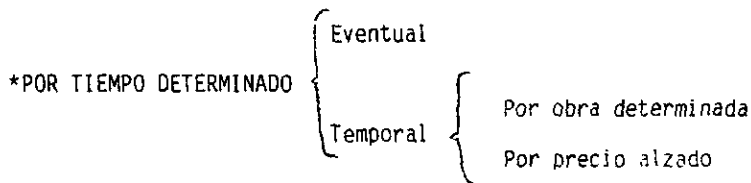
-Debe otorgarse por varios patrones.

-Se revisa 90 días antes.

-No podrá exceder 2 años

Otra característica importante que deben contener los contratos es que se deberá señalar el tiempo por el cual tendrá vigencia; y de acuerdo a la ley por su tiempo, los contratos pueden ser:

*POR TIEMPO INDETERMINADO



Dentro de esta clasificación, los de tiempo indeterminado se define como aquella relación de trabajo por la cual una (s) persona(s) se obliga a prestar a otra un trabajo subordinado y continuo que constituye para esta última una necesidad permanente mediante el pago de un salario .Es decir, que en esta relación se conoce la fecha de iniciación y no así su fecha de término.

Por su parte el contrato por tiempo determinado, es cuando se conoce la fecha de inicio y fecha de término .Pudiendo ser este eventual o temporal y este último a su vez por obra determinada o precio alzado.

Se define un contrato eventual, como aquella relación por la cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, que constituye para la última una actividad extraordinaria y accidental.

El contrato temporal, es aquel por el una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado que constituye para esta una necesidad permanente limitada, por el tiempo, por la naturaleza del servicio o por índole del trabajo, mediante el pago de un salario.

El contrato temporal puede adoptar las dos siguientes formas:

Contrato por obra determinada.- Documento individual de trabajo por tiempo determinado cuya duración se sujeta a la terminación de la obra que estipula el mismo (Temporadas navideñas, Julio regalado etc.)

Contrato a precio alzado.- Documento individual de trabajo por tiempo determinado, en el cual la remuneración es global por la obra material del mismo. En este tipo de contratos (temporales) podrán prorrogarse por el tiempo que sean necesario.

Dentro de la práctica es nuestro país, se ha venido dando un fenómeno muy particular que ha ido arraigándose y que ha llegado a ser una práctica muy común. Los contratos de 28 días.

Estos contratos no contemplados en la Ley Federal del Trabajo, ni conocimiento legal, han venido a ser una herramienta básica en el proceso de contratación en las organizaciones, los cuales consisten en dar un contrato por un lapso de 28 días con el fin de determinar si en el transcurso de este tiempo, independientemente de la selección, si el trabajador realiza adecuadamente su trabajo y si es eficientemente en la empresa.

Siendo para la empresa una gran ventaja estos contratos, ya que con esto determina en corto tiempo si el trabajador va tener futuro en la organización, para así mismo dependiendo de su adaptabilidad y real desempeño, elaborar el contrato individual y/o colectivo definitivo.

Al trabajador también le brinda la oportunidad de dejar el empleo si no esta suficientemente convencido con las reglas, políticas y lineamientos de la organización.

Tomando en cuenta estos factores, la ley a permitido hasta cierto punto, la aplicación de estos contratos que como se mencionó, han ido utilizándose cada día más. Se hace la observación que si fuese utilizado este tipo de contratos en alguna organización, no lo justifica de la falta de todas las prestaciones que establece la ley.

Estos son los tipos de contratos que se utilizan y aplican en México, y que son de suma importancia para el administrador ya que por lo general es él, el encargado de llevar a cabo y vigilar su estricta aplicación.

1.5. La inducción.

Ya que se ha contratado a la persona que ocupará un puesto en la organización, nos tendremos que enfrentar a otra tarea por demás delicada: Inducir a la persona a su puesto y a la organización en general.

La inducción consiste en orientar y guiar al nuevo trabajador en la organización para que logre su pronta incorporación y se sienta parte de la empresa desde el primer día.

Dentro de los aspectos más importantes a los cuales se inducirá al nuevo trabajador, será propiamente al ambiente de trabajo, a sus compañeros de trabajo, políticas de la empresa y sus nuevas obligaciones y derechos.

Se hará conciencia de la importancia de este proceso tanto para la persona encargada de llevarla a cabo como a toda la organización; para que de esta manera faciliten el proceso y se logren mejores resultados con las personas de nuevo ingreso.

Se tendrá en cuenta, mientras mejor sea diseñado este paso, mayor grado de satisfacción creará en el nuevo empleado ya que no debemos olvidar que en cualquier parte y a cualquier persona, la primera impresión de lo desconocido es la que perdura y se grava en su inconsciente. Por eso la importancia de dejar en el nuevo trabajador un "grato sabor de boca".

1.5.1. Objetivos

Entre los objetivos que se propone en la inducción aparte del de incorporar al nuevo trabajador a la organización. Se encuentran otros que no dejan de ser importantes, entre los cuales destacan:

- Dar una sincera bienvenida.

- Incrementar la ayuda del personal para conocer y auxiliar a los nuevos empleados.

- Crea actitudes favorables de los nuevos empleados hacia la empresa, sus políticas y su personal.

- Ayuda a lo nuevos empleados a sentirse parte de la misma organización.

- Confirma la decisión del nuevo trabajador a "entrar" a la empresa

- Hará sentir cómodo al nuevo trabajador.

- Dará elementos básicos para una futura capacitación.

1.5.2. Elementos

La inducción, es importante para cualquier tipo de organización sea productora de bienes y/o servicios. Desde la empresa más pequeña, en la cual deberá existir por lo menos un manual de bienvenida para inducir al personal, hasta aquellas grandes organizaciones donde se contará con más elementos o instrumentos de inducción.

A continuación se describen cuales son los elementos tradicionales con que se debe contar para un plan de inducción.

Primeramente se realiza una junta con el personal de nuevo ingreso con el fin de dar a conocer la información más esencial de la empresa.

Se le entregará el manual de bienvenida, el cual contendrá la siguiente información:

- a) Presentación de la empresa.
- b) Historia de la organización.
- c) Sus objetivos.

- d) Horarios, días de pago.
- e) Artículos que produce o servicio que presta.
- f) Estructura de la organización localizando el puesto en cuestión
- g) Políticas de personal.
- h) Prestaciones.
- i) Ubicación de servicios.
- j) Pequeño plano de las instalaciones.
- k) Y toda aquella información que pueda serle útil al nuevo trabajador.

Si se contara con filmación o película de la empresa, se le proyectará al empleado, para así complementar lo que en el manual de bienvenida se ha venido describiendo.

Después se realizará una visita a todas las instalaciones de la empresa, a fin de que el nuevo trabajador se familiarize con las disposiciones físicas de las instalaciones.

Se le presentará al personal que colaborará con él y a los representantes sindicales en su caso.

Se tratará de que se relacione con un compañero de la empresa, para que después de la presentación, él lo oriente en algunas situaciones que no pudieron presentarse en la inducción.

Y por último se llevará a cabo una entrevista de ajuste, después del vencimiento del primer contrato el cual por lo general es de 28 a 60 días; para conocer si los procesos de selección y adaptación han sido adecuados y cual es la situación del trabajador en la organización.

La inducción cualquiera que sea su forma o aplicación, representa un gran beneficio tanto para el trabajador, que lo ayudará a integrarse a la organización, como a la empresa misma, siendo un proceso que no implica gran costo y sí grandes beneficios para ambas partes.

1.6. La función de integración

Los recursos humanos, como ya sea mencionado son parte fundamental y decisiva de la organización. De nada servirá una estructura muy bien delineada cuando no es posible integrar los recursos humanos con que contamos.

La integración de personal da inicio desde el momento de que se selecciona a la persona idónea, aplicándole todas las pruebas y exámenes ya mencionados.

Para posteriormente en la contratación e inducción, lograr que la persona se integre ya en forma, al ambiente de trabajo; conociéndose y relacionándose con las personas de la organización, maquinaria, materiales y todo aquello que se encuentre en el medio.

Cabe hacer mención lo importante que es la integración dentro de una empresa, pues no basta contratar a los mejores prospectos, puesto si estos no logran sentirse satisfechos ni integrarse a la organización, su desenvolvimiento será negativo y de nada servirá la selección que hayamos realizado.

Por lo cual se elaborará un efectivo plan de inducción, con la finalidad de adaptar al nuevo trabajador y así beneficiar a ambas partes.

2.- CARACTERISTICAS GENERALES DEL MUNICIPIO DE URUAPAN

2.1. Breve historia

La ciudad de Uruapan, segunda de importancia en el estado, fue fundada como tal el año de 1533 por Fray Juan de San Miguel.

Uruapan proviene del vocablo tarasco "uruapani" que significa el acto donde brotan los cogollos de las plantas, y en general toda producción vegetal, incluyendo la idea del florecimiento.

Fray Juan de San Miguel; al llegar a la sierra de Uruapan en 1531 o principios del 32, encontró una población dispersa por la conquista, las nuevas enfermedades y los malos tratos.

Gran tarea debe haber sido la de este fraile reunir a la mayor parte de ellos, ya que a los indios que se encontró estaban escondidos y a los que convenció para que regresarán a su pueblo.

Fray Juan de San Miguel, organiza la ciudad en 9 barrios con su capilla y su santo patrono. Estos eran en cierta manera, comunidades autónomas, cosa que permitía mantener su identidad y sus propias costumbres.

Los barrios en que dividió la ciudad fueron: comenzando por el norte y dando vuelta como las manecillas del reloj, San Juan Bautista, San Francisco, La Magdalena, San Juan Evangelista, San Pedro, Santiago, la Trinidad en el centro del poblado el cual desapareció y los reyes que se conoce hoy con el nombre de nyitos.

En los cuales el fraile organiza a los indígenas y aprovechando la creatividad de estos, les enseña nuevos oficios en el lugar donde hoy se conoce como la huatápera.

2.2. Ubicación y población

La ciudad de Uruapan esta situada a la vertiente sur de la sierra de Uruapan, prolongación de la de Apatzingan formando parte del eje volcánico. Su altura sobre el nivel del mar se considera de 1634 mts. y queda a los 19° 34' 56" de latitud norte y 102° 03' 46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Y esta en la sierra central de Michoacán de la vertiente sur de la meseta tarasca.

El clima de Uruapan es templado húmedo y presenta una temperatura máxima de 35° C y la mínima de 6°C.

Uruapan es en la división municipal del Estado, el municipio 102 y segundo de importancia, su extensión territorial se considera de 830.2 Km .

La población de Uruapan según INEGI, en el último censo de 1990 determinó la población en 217,086 habitantes, considerandose en estos momentos y de acuerdo al crecimiento porcentual que se ha presentado al año de 1993, entre 260,000 a 275,000 habitantes, siendo la segunda ciudad más poblada en el estado y sobresaliendo por tener la tasa de crecimiento del 4% de 1980 al 90

A continuación se presenta una pequeña tabla donde se registra la población que ha tenido Uruapan desde los 70 hasta los 90.

AÑO	HABITANTES	PARTE PROPORCIONAL DEL ESTADO
1970	102,649	4.42% de la población estatal.
1980	146,998	5.12% de la población estatal.
1990	217,068	6.12% de la población estatal.

En base a estos datos, se determinó que la población económicamente activa en el municipio, es de 62,398 entre hombres y mujeres y la población económicamente inactiva es de 78,836.

2.3. Principales actividades económicas.

Dentro de la principales actividades económicas con que cuenta el municipio se encuentran:

- La agricultura.- La orografía del municipio impide que exista una agricultura intensiva, pero el esfuerzo de los unapenses ha logrado el cultivo tradicional de granos: Maíz, frijol, trigo pastizales y frutales como aguacate cafeto y caña; además zonas que producen hortalizas.

La siembra del café y aguacate, han sido entre todas las más importantes, siendo este último reconocido por su calidad como uno de los mejores del país. Actualmente existen gran variedad y grandes huertas de aguacates comerciales de la variedad Hass creando con esto fuentes de trabajo a gran parte de la población, siendo cultivado un total de 10,000 hectáreas en la región.

Otra fuente no menos importante, es la explotación maderera, destinada a la fabricación de artesanías y muebles de la región.

- La industria.- Uruapan empieza a incursionar en esta rama, en el siglo pasado, con la instalación de la fábrica de hilados y tejidos, para en el año de 1900 se inicia el desarrollo de otras empresas.

Teniendo en la actualidad 200 empresas industriales organizadas, que emplean aproximadamente a 5,000 obreros, siendo su existencia un motor económico, que representan fuentes de trabajo y de impuestos. Entre las empresas de mayor importancia se pueden contar:

Artífibras Telas rústicas de Uruapan Marves
Aguardiente Uruapan Doddoli Hermanos Chocolatera
INPAMEX Plásticos del Cupatitzio Química hércules
Bebidas purificadas del Cupatitzio

- En el comercio.- Uruapan ha ido desarrollándose en la compraventa de todo tipo de productos, desde los de primera necesidad hasta en los productos de lujo o especialidad.

Por la localización, entre tierra caliente y el centro del estado; se ha convertido Uruapan en una zona de comercio muy importante para la economía regional y nacional, contando con 1450 negocios organizados, lo que significa la creación de empleos y la atracción de capitales sobre todo en los últimos 20 años, siendo el comercio un factor que ha influido en el desarrollo de la ciudad.

2. 3.1. Industria hotelera y servicios

Uruapan en servicios, ha tenido un gran crecimiento y se han construido restaurantes de varias clases y categorías así como lugares de recreo y diversión; entre los que destacan: Balnearios, salones de juego, salones de fiestas, viajes y recorridos turístico e infinidad de servicios complementarios.

En Uruapan se han construido en los últimos 20 años, varios hoteles, desde los más económicos hasta los de 4 estrellas. Esto debido a la gran influencia de turismo que llega de toda la República y de algunos lugares del mundo, para conocer Uruapan, sus bellezas naturales así como sus costumbres.

Entre los hoteles de mayor importancia y renombre podemos contar:

Hotel Concordia

Hotel Mansión del Cupatitzio

Hotel Plaza Uruapan

Hotel Real de Uruapan

Hotel Tarasco

Hotel Victoria

Motel Pie de la Sierra

3.- HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO (CASO PRACTICO)

3.1. Breve historia

El hotel *Mansión del Cupatitzio* propiedad del Sr.. Manuel Monroy Gomez, se ubica a un costado de la rodilla del diablo donde nace el río Cupatitzio.

El Sr. Manuel, una vez tenido la idea de construir un hotel de categoría y que conservará el estilo colonial, compra los terrenos al Sr.. Jesús Barragán en un precio de 210,000 viejos pesos e inicia la construcción en 1976 de 37 habitaciones, restaurant y tienda de artesanías con un costo de 20' 000,000 de viejos pesos, durando la construcción un año y medio

En Agosto de 1978 inicia el servicio del hotel, con una planta de trabajo de 15 personas, en hotel solamente.

Posteriormente en 1980 se inicia la construcción de la segunda etapa, de 19 habitaciones adicionales, terminándose de construir en 1983.

Actualmente cuenta con 56 habitaciones, restaurante, alberca y tienda de artesanías; con un total de 67 empleados ,de los cuales 30 atienden el servicio del hotel y el resto el restaurante.

El hotel no pertenece a ninguna asociación y desde sus inicios ha sido independiente pero ha sido objeto de algunos reconocimientos por sus servicios, en España y México.

Entre las personalidades que se han hospedado en el hotel destacan políticos como el Lic. Miguel de la Madrid Hurtado, Lic. Luis Donaldo Colosio, Ing. Cuauhtemoc Cárdenas y personalidades del mundo artístico como Richard Burton, Rocío Durcal, Vicente Fernández, Juan Gabriel etc. Hablando esto de la calidad y prestigio que distingue al hotel.

En entrevista realizada al Sr. Monroy, señala que desde la concepción de la idea se ha logrado un 80% de los objetivos pero aún sigue siendo un reto de superación para ofrecer al huésped extranjero y nacional, calidad en el servicio y hospitalidad.

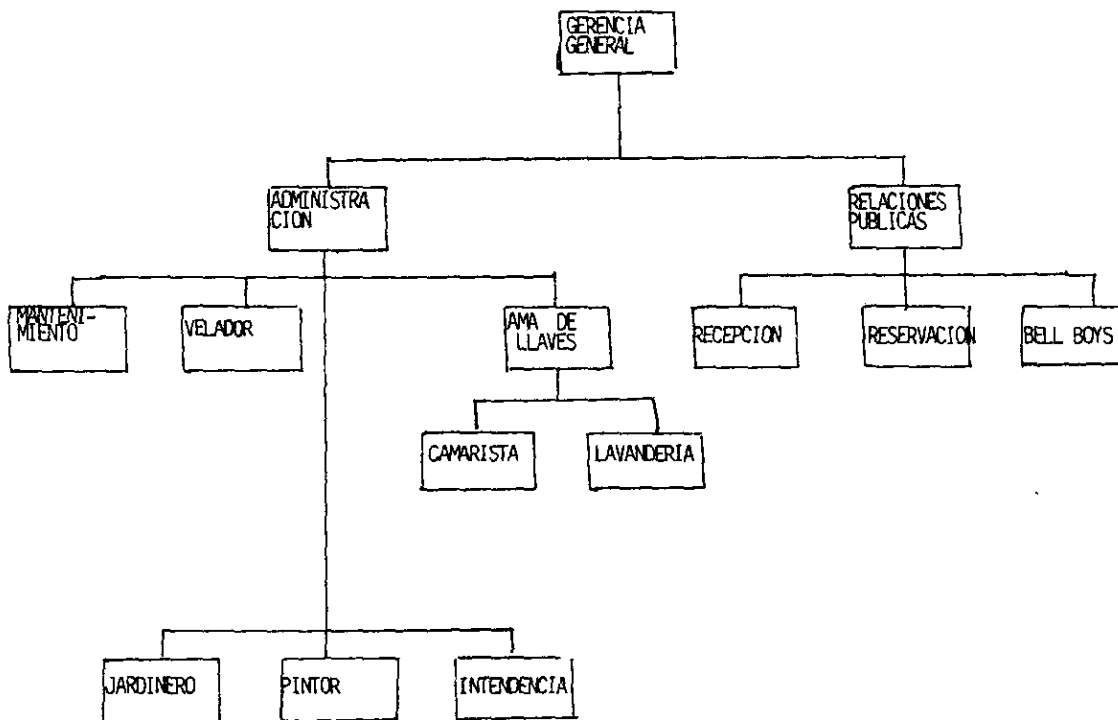
3.2. Características generales

El hotel Mansión del Cupatitzio considerado como uno de los mejores de la ciudad, cuenta para su funcionamiento y operación con 33 personas, entre personal administrativo y de mantenimiento; excluyendo para este estudio, las áreas de restaurante y artesanías.

El objetivo general de esta empresa, es dar un servicio de calidad a todo el huésped que lo visita; y para esto ha desarrollado un plan de trabajo que sirve para alcanzar su misión principal: Servir al huésped con esmero y atención.

Todo el personal que labora en la empresa es de confianza, teniendo dos áreas o departamentos esenciales para su funcionamiento, siendo el departamento de contabilidad un tercero, el cual realiza sus funciones en coordinación con la gerencia general.

ORGANIGRAMA



Las funciones generales de los puestos son las siguientes:

Gerencia general.- Supervisión general a todos los departamentos, así como la autorización de planes y proyectos generales.

Contabilidad.- Registro y análisis de la situación financiera y fiscal de la organización.

Relaciones públicas.- Conducir las relaciones públicas del hotel con los clientes autoridades, otros hoteles y con todas las personas u organismos que tengan relación con la empresa. Además supervisa los puestos de reservaciones, recepcionista y bell boys

Reservaciones.- Llevar a cabo las reservaciones solicitadas y otorgar descuentos.

Recepcionista.- Se encarga de controlar la venta de las habitaciones al precio autorizado, el proceso de reservación y su asignación de acuerdo a lo que el departamento de reservaciones haya confirmado; además control y manejo de correo de huéspedes, aplicando las políticas del hotel.

Bell boys.- Llevar al huésped a su habitación, sirviéndole con atención y cordialidad.

Departamento administrativo.- Su función principal es la de supervisar el mantenimiento general del hotel, para brindar un mejor servicio. Siendo jefe inmediato del velador, ama de llaves, jardinero, pintor, intendencia y el encargado de mantenimiento.

Mantenimiento.- Se encarga de reparar todos los desperfectos que se presenten en el mobiliario del hotel.

Velador.- Se encarga de la vigilancia nocturna y reporte de cualquier anomalía.

Lavandería.- Se encarga de dar el servicio al huésped que lo solicita y además se encarga de la limpieza de sábanas, fundas y demás artículos que se utilizan en los cuartos.

Jardinero.- Se encarga del mantenimiento de los jardines y alberca del hotel.

Pintor.- Se encarga de pintar todas las habitaciones y partes que requieran este servicio.

Intendencia.- Se encarga del aseo y limpieza de corredores, entradas, estacionamientos y fachadas del hotel.

Entre las políticas generales del hotel tenemos:

- 1.- A todo los huéspedes se les debe dar buen trato.
- 2.- Todo objeto que los empleados saquen del hotel, requieren autorización de la gerencia.
- 3.- Todos los objetos olvidados deben ser enviados con el ama de llaves.
- 4.- No comer o fumar en áreas de trabajo.
- 5.- La papelería y suministro del hotel no se deben usar para asuntos personales.

6.- Los comentarios de los clientes (buenos o malos) se deben comunicar al gerente.

7.- La correspondencia de ventas y reservaciones se deben contestar máximo de 3 días.

8.- Prohibido cambiar descansos sin autorización.

9.- Todos los empleados deben usar gafete.

Entre las políticas de personal aplicadas por la empresa tenemos:

- Tener buena presentación.

- Carta de recomendación de su jefe anterior.

- Tener gusto por la honradez, disciplina y puntualidad.

La empresa, como medio de publicidad, utiliza las revistas especializadas en turismo, así como anuncios en la sección amarilla.

Los días de descanso de personal, son variados de acuerdo al puesto o función.

3.3. Métodos de contratación e inducción.

En el presente sub-tema, se describirá el proceso de contratación e inducción actualmente aplicado, con el fin de que el lector vaya formando su propio criterio y al final de la tesis evalúe el último capítulo de conclusiones y recomendaciones, conjuntando así la teoría y práctica en estos dos importantes temas.

Al realizar una entrevista con la Lic. Patricia Cerda Gonzalez, gerente del departamento administrativo, se le cuestionó primeramente cual era el procedimiento que se lleva a cabo para reclutar personal.

En el proceso de reclutamiento la licenciada señalo que directamente ella es la responsable de dotar de personal a las áreas de relaciones públicas, contabilidad y administración.

Señalo que al existir una vacante, primero se buscan las causas que originaron al trabajador dejar el puesto, para después buscar a la persona adecuada, tomando en cuenta el grado de preparación que requiere para desempeñar sus funciones.

Los requisitos para ingresar al hotel Mansión, van de acuerdo al puesto a ocupar ya que por ejemplo los puestos de relaciones públicas el nivel de estudios que se requiere es mayor a los puestos del departamento administrativo.

Las fuentes de reclutamiento que utiliza la organización, es la bolsa de trabajo dependiente de la Cámara Nacional de Comercio, a la cual se le enviará el perfil del puesto para que mande a los candidatos que cuentan con los conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo.

La empresa utiliza la fuente externa, debido a que la organización es pequeña, todos los que laboran tienen muy bien especificadas sus funciones y por ello al existir una vacante se recurre inmediatamente a la bolsa de trabajo.

Además de recurrir a la Cámara de Comercio, el hotel contrata spots en la radio, siendo el medio utilizado con el fin de reclutar más personal y contar con más candidatos y opciones.

Sobre el costo de este la Lic. señalo que aproximadamente es de n\$ 400.00 y en el caso de la bolsa de trabajo es gratuito.

En la selección, la empresa realiza el siguiente procedimiento:

Una vez recibidas las solicitudes de los reclutados, se les hace una entrevista tomando como base los datos presentados en su solicitud y se confirma referencias personales.

Entre las políticas de selección se tiene:

- Que el personal viva cerca de la empresa, porque según se indicó esto influye en forma importante en la puntualidad de los trabajadores.

Entre otros factores que se toman en cuenta para seleccionar al personal, es verificar con los anteriores patrones de los trabajadores, su desempeño y las causas de la terminación de las relaciones, verificando los datos que el aspirante escribió en su solicitud

Además de cumplir con los requisitos que exige el puesto, los candidatos deberán de presentar dos cartas de recomendación con el fin de que la empresa pueda sentar bases de confianza en aspectos personales como honestidad y responsabilidad de los candidatos.

3.3.1. La contratación.

Con tres años en el puesto de gerente administrativo, la Lic. Patricia, explica el proceso de contratación que se lleva a cabo una vez seleccionado y aceptado el trabajador.

El contrato de trabajo con que cuenta la empresa, elaborado especialmente para la organización, consta de solo una hoja el cual se presenta en este apartado.

Este documento se firma después de los primeros 10 días de trabajo en donde, se decide si el trabajador puede realizar eficientemente sus funciones. Durante el transcurso de estos 10 días, el trabajo es supervisado constantemente con el fin de auxiliario y orientarlo para que se integre mejor y más pronto a su trabajo.

Después de haberse cumplido los días de prueba, se le realiza una entrevista y se procede a la firma del contrato.

Debido al promedio de escolaridad que hay entre los trabajadores del hotel, el contrato es analizado con el fin de que no existan dudas o problemas posteriores.

Después de la firma del contrato se le indica al trabajador las prestaciones que por ley se le otorgarán.

Se le indica que tiene el 50% de prima vacacional, el primer año 5 días de vacaciones, la parte proporcional del reparto de utilidades, seguro social etc.

Entre otras prestaciones que por su parte ofrece el hotel, son gratificaciones y estímulos económicos a los trabajadores que mejor se hayan desempeñado en su área, además se les entrega una despensa alimenticia por un valor de 30.00. Esto con el fin de estimular desde un inicio al trabajador para que realice lo mejor posible su trabajo.

Contrato de trabajo empleado en el Hotel Mansión.

CONTRATO

Contrato Individual de Trabajo que se celebra en cumplimiento del apartado A - del Artículo 123 Constitucional y de su Ley Reglamentaria, de conformidad con las siguientes Declaraciones y Cláusulas:

DECLARACIONES

Ciudad y Entidad Federativa	Días, Mes y año			
Patrón	Con domicilio en			
Representado por	Sexo	Edad	Edo. Civil	Nacional.
Empleado	Sexo	Edad	Edo. Civil	Nacional.
Con domicilio en	Teléfonos		D.S.S.	H.F. Caus.

CLAUSULAS

I.-Puesto o Empleo	Lugar de trabajo
II.-Servicios que debe prestar el Empleado	
III.-Tiempo Semanal de trabajo en jornadas Diurnas Mixtas Nocturnas hrs. hrs. hrs. Distribuidas y necesidad del Patrón	IV.- Salario
V.- Días de pago	VI.- Día de descanso semanal
VII.-La relación de Trabajo derivada de este Contrato será por:	

VIII.- Los servicios se estipulan en forma enunciativa y no limitativa; por tanto el Empleado se obliga a desempeñar todas las labores anexas y conexas con su obligación principal y las demás que le ordene el Patrón o sus representantes siempre que no impliquen disminución del salario convenido.

IX.- El empleado se obliga a desempeñar sus labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, lugar y tiempo a que se refiere este Contrato y al Reglamento Interior de Trabajo. El incumplimiento de esta disposición se considera falta de probidad del empleado y, de ocurrir, se sancionará de acuerdo con la Ley de la Materia.

X.- La relativa a días de descanso, vacaciones anuales, aguinaldo y demás prestaciones legales serán de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo.

XI.- Cuando la jornada de trabajo debe prolongarse por circunstancias especiales, el empleado se obliga a laborar el tiempo extra necesarios en los términos del Art. 66 de la L.F. del T., en la inteligencia de que solo se considerará y pagaran como horas extraordinarias las que excedan del tiempo semanal pactado y hayan sido ordenadas y autorizadas por escrito por el Patrón o sus representantes autorizados.

XII.- Las partes convienen en que todo lo no previsto en el presente contrato se regirá por lo dispuesto en la Ley Fed. del Trabajo.
Leído que fue el presente contrato por las partes y enteradas de su contenido y fuerza legal, lo firman de común acuerdo en la ciudad de Uruapan, Mich., a los _____ de _____ de _____.

PATRÓN

EMPLEADO

TESTIGO

TESTIGO

Sobre la importancia que representa para la empresa contar con el contrato, la licenciada señaló que es de vital importancia debido a que si por algún motivo no cumple eficientemente sus funciones puede ser rescindido su contrato sin incurrir en ninguna falta u omisión en contra lo dispuesto por la ley.

Para el trabajador representa según la licenciada, un respaldo el cual asegura en forma relativa su trabajo.

En caso de que el trabajador debido a su grado de escolaridad no supiera leer, la licenciada les da una explicación de que es el contrato y las cláusulas que contiene con los derechos y obligaciones a que están sujetos.

Es este el procedimiento realizado en la contratación, el cual a sido aprobado por el gerente general y aplicado por el departamento administrativo.

3.3.2. La inducción.

El método de inducción establecido en la empresa, consiste en llevar al trabajador a su lugar de trabajo para indicarle sus actividades diarias y las esporádicas; posteriormente se les enseña a checar tarjeta con el fin de que desde el primer día lo haga correctamente.

Un paso importante, es presentarle a los compañeros de trabajo de cada uno de los departamentos y sobre todo aquellos que estén en la misma área de trabajo.

Se les indica a grandes rasgos las políticas y funciones de la empresa así como también de su área de trabajo con el fin de que pueda realizar otra tarea cuando exista una inasistencia en cualquier otro puesto.

La licenciada señaló que la empresa no cuenta con el manual de bienvenida por el número de trabajadores que tiene el hotel y por la forma de operar del mismo.

Como último paso del proceso de inducción, se le presenta al gerente general y jefes de área.

Un aspecto que se ha manejado en la inducción, es explicar en términos generales la forma del trabajo del gerente, para que de antemano se esmeren en el desempeño de su trabajo.

4.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Las conclusiones a las que se llegó, son resultado de un estudio realizado a todo el personal del hotel, excluyendo a las personas de 1er. y 2do. nivel.

Inicialmente fue la observación directa la que se utilizó en esta tesis, con el fin de conocer situaciones que serían estudiadas más a fondo en la aplicación del cuestionario.

El cuestionario elaborado para este estudio está estructurado principalmente de preguntas cerradas con el fin de obtener información más concreta y específica, incluyendo solamente dos preguntas abiertas.

El presente cuestionario fue estructurado de la siguiente manera:

Inicialmente se realizaron 5 preguntas sobre datos personales, para posteriormente realizar cinco de contratación y cuatro sobre inducción, temas centrales de la investigación.

El número de aplicación de este cuestionario fue de 15, ya que se cubrieron los tres turnos y descansos. En la siguiente página se presenta el cuestionario aplicado.

Una vez obtenida la información, fue estudiada y clasificada para sintetizar y concluir los resultados e información obtenida.

Con el fin de dar más información se procedió a cruzar conclusiones, obteniendo mayor información que nos permita dar recomendaciones de mayor utilidad.

Por tanto presento las recomendaciones de acuerdo al tipo de organización estudiada y que de acuerdo a mi punto de vista son las más oportunas y viables, recordando que al administrador debe tomar decisiones de acuerdo a la realidad de las cosas y con los recursos disponibles.

CUESTONARIO APLICADO EN LA INVESTIGACION DEL HOTEL MANSION DEL CUPATIZIO.

1.- EDAD _____ ()

- a) 18 a 25 años
- b) 26 a 35 años
- c) 36 en adelante

2.- SEXO _____ ()

- a) Masculino
- b) Femenino

3.- GRADO DE ESCLARIDAD _____ ()

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Bachillerato
- d) Profesional

5.- ¿CUANTO TIEMPO TIEN LABORANDO EN LA EMPRESA? __ ()

- a) 3 meses
- b) 6 meses
- c) Mas tiempo

6.-¿ CUAL ES SU ACTUAL PUESTO ?

7.- ¿TIENE USTED, CONTRATO DE TRABAJO FIRMADO ? ____ ()

- a) Sí
- b) No

8.- ¿ CONOCE UD. LA NECESIDAD DE ELABORAR UN CONTRATO?

_____ ()

- a) Sí
- b) No

9.- EN CASO DE CONTAR CON CONTRATO.¿LE FUE CLARO Y ENTENDIBLE? _____ ()

- a) Sí
- b) No

10.- ¿CONOCE USTED SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES?__ ()

- b) Sí
- c) No

11.-¿HA RENOVADO ALGUNA VEZ SU CONTRATO? _____()

- a) Sí
- b) No

12.- ¿QUE LE PARECIO LA INDUCCION? _____()

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

13.- ¿LE DIERON MANUAL O FOLLETO DE BIENVENIDA? _____()

- a) Sí
- b) No

14.- ¿LO HICIERON SENTIR BIENVENIDO DESDE EL PRIMER DIA?

_____ ()

- a) Sí
- b) No
- c) Poco

15.- ¿LE INDICARON BIEN SU LUGAR DE TRABAJO Y LE ESPECIFICARON LAS FUNCIONES A REALIZAR? _____()

- a) Sí
- b) No

16.- ¿QUE RECOMENDACIONES DARIA PARA MEJORAR LOS
METODOS DE CONTRATACION E INDUCCION?

CONTRATACION

INDUCCION

En la investigación de campo realizada a 25 personas pertenecientes a las áreas generales del hotel (Relaciones públicas y administración) las conclusiones a las que se llegó fueron:

La edad promedio del personal es relativamente joven ya que más del 60% tiene menos de 35 años mostrando así una de las políticas de la empresa. Cuenta con un 55% de hombres y el resto lo forman personal femenino.

El estado civil predominante es el casado con un 70% aproximadamente pues la práctica ha demostrado que las personas ya casadas tienden a ser más responsables y dedicadas a su trabajo.

El grado de escolaridad es bajo, ya que casi la mitad de los empleados (56%) cuentan con primaria solamente y menos del 35% con preparatoria o bachillerato, esto de acuerdo al puesto a ocupar, pues solamente el personal de relaciones públicas requieren de un nivel más alto de preparación.

En el hotel son pocas las veces que se ha requerido reclutar personal, ya que el 80% de los trabajadores llevan más de un año laborando en la empresa, e incluso algunos rebasan los diez años ininterrumpidos de servicio.

El 55% del personal cuenta con contrato y el resto aún no, pero sin embargo la mayoría de los trabajadores (88%) conocen bien sus derechos y obligaciones, haciendo notar que la falta de este documento es solo imputable al patrón.

Sin embargo, con el bajo nivel académico que se presenta en el hotel, más de la mitad de los trabajadores conocen en cierto grado la necesidad de elaborar un contrato ya que para ellos debe existir por varios motivos en los que destacan la relativa estabilidad de su trabajo.

Aquellas personas que cuentan con contrato, solamente al 36% les fue claro y específico ya que argumentaron que el lenguaje utilizado en estos es muy técnico y poco accesible sobre todo a las personas con bajo nivel académico.

Sobre la inducción a que fueron sometidos los trabajadores, la mayoría dijo estar satisfecho, comentando que solamente fue una breve charla sobre las indicaciones de como realizar su trabajo, la conformidad del personal sobre este paso es debido a que la organización es pequeña y sencilla.

En el primer día de inducción un 68% de los trabajadores dijo sentirse bienvenido, pero se observó que la empresa ha descuidado el factor motivacional y se ha enfocado a explicar al trabajador sus tareas, excluyendo información que debería ser incluida en la inducción.

Otro aspecto interesante fue el de que las personas de bajo nivel académico son aquellas que más se interesan en conocer un contrato y conocer sus partes, el fenómeno que se presenta en nuestra sociedad es la de que aquellas personas de nivel bajo en las organizaciones no son atendidas y no se les brinda la misma atención e información que a los directivos o jefes de área

Se pudo observar que entre el personal femenino existe mayor grado de insatisfacción en la inducción a que fueron sometidas, ya que para los hombres resultó satisfactorio.

El personal que lleva trabajando más de ocho meses, señalaron que para ellos la inducción tenía algunas deficiencias y podría ser susceptibles de mejoras, ya que según señalaron en algunas ocasiones existen desconocimiento de algunas tareas o funciones.

Las sugerencias y recomendaciones que más mencionaron los encuestados, fueron:

En cuanto al contrato sería conveniente de leer y estudiar el documento ambas partes y sobre la inducción creyeron conveniente dar un día para presentar y conocer a todo el personal, para poder establecer desde un principio comunicación.

En términos generales, se puede concluir que el contar con un eficiente método de contratación e inducción, aumentará la productividad y acelerará la integración del factor humano en la empresa con un plan previamente diseñado y establecido.

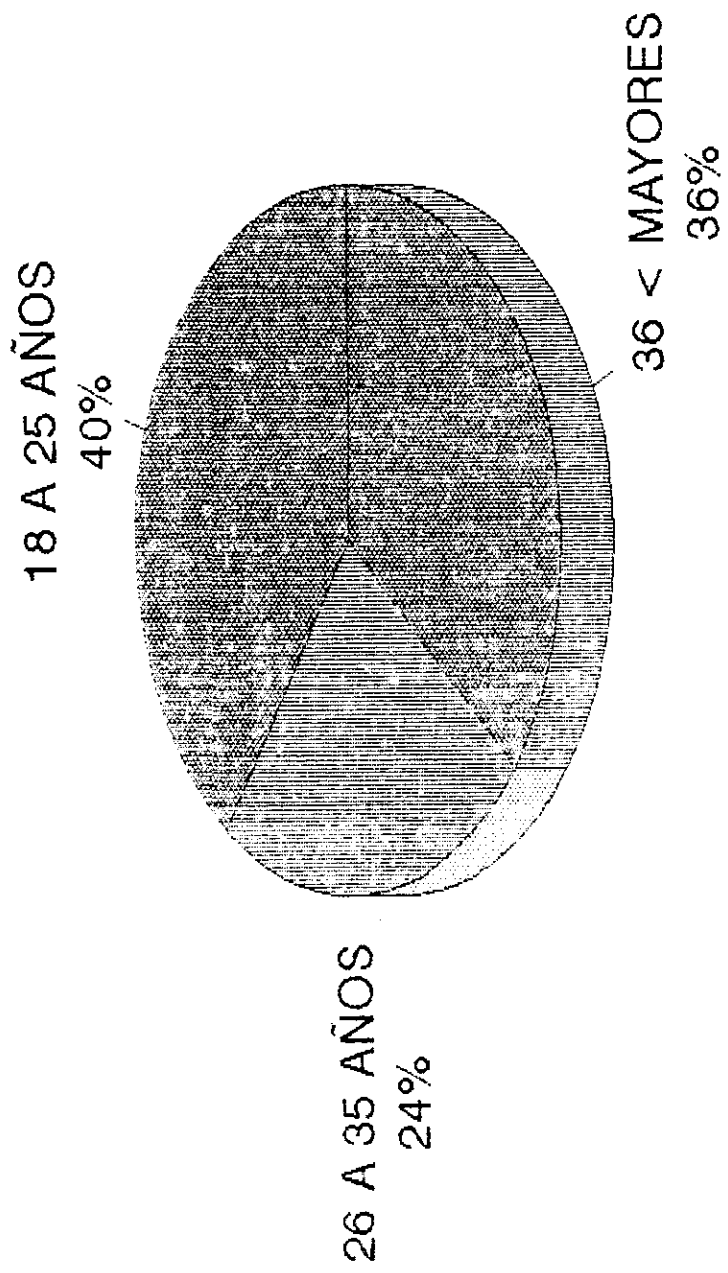
El llevar a efecto la contratación de nuevos trabajadores origina movimientos legales como administrativos para la empresa y por tanto es conveniente hacer conciencia de esto al trabajador y a la empresa misma.

La inducción la fase más delicada del proceso de reclutamiento y selección; y el no planearla adecuadamente podría echar abajo los resultados obtenidos en la fases anteriores.

Todas las herramientas en el proceso de inducción, no pueden ser consideradas como remedio para todos los males del personal recién contratado.

CARACTERISTICAS GRALES

EDADES



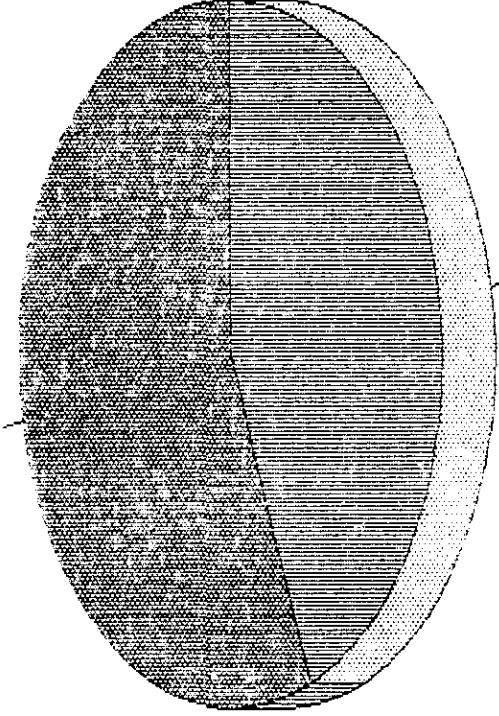
GRAFICA 1

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

CARACTERISTICAS GRALES

SEXO

MASCULINO
56%



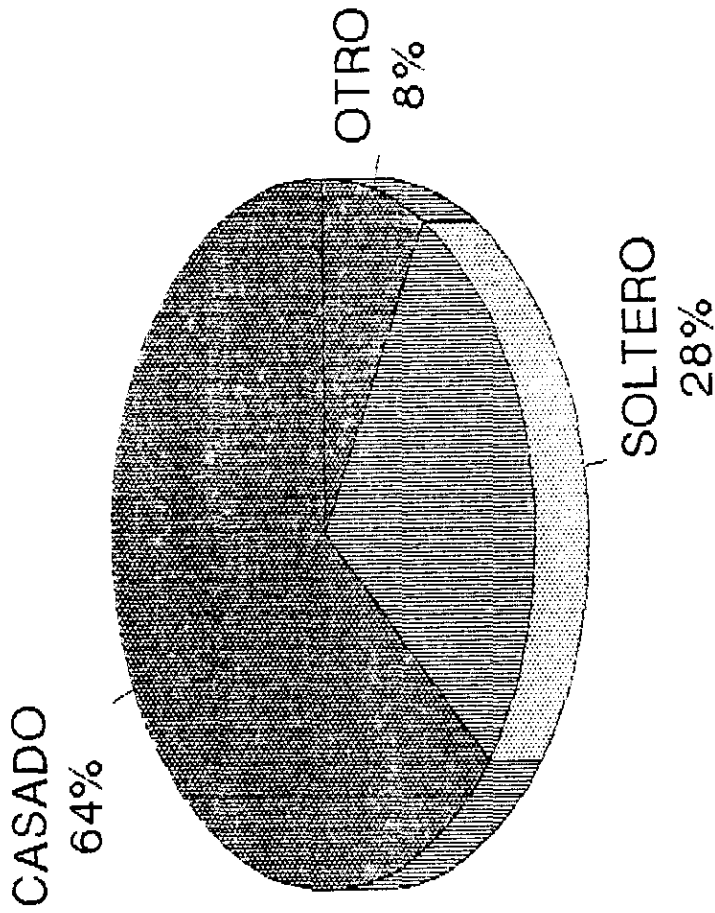
FEMENINO
44%

GRAFICA 2

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

CARACTERISTICAS GRALES

ESTADO CIVIL

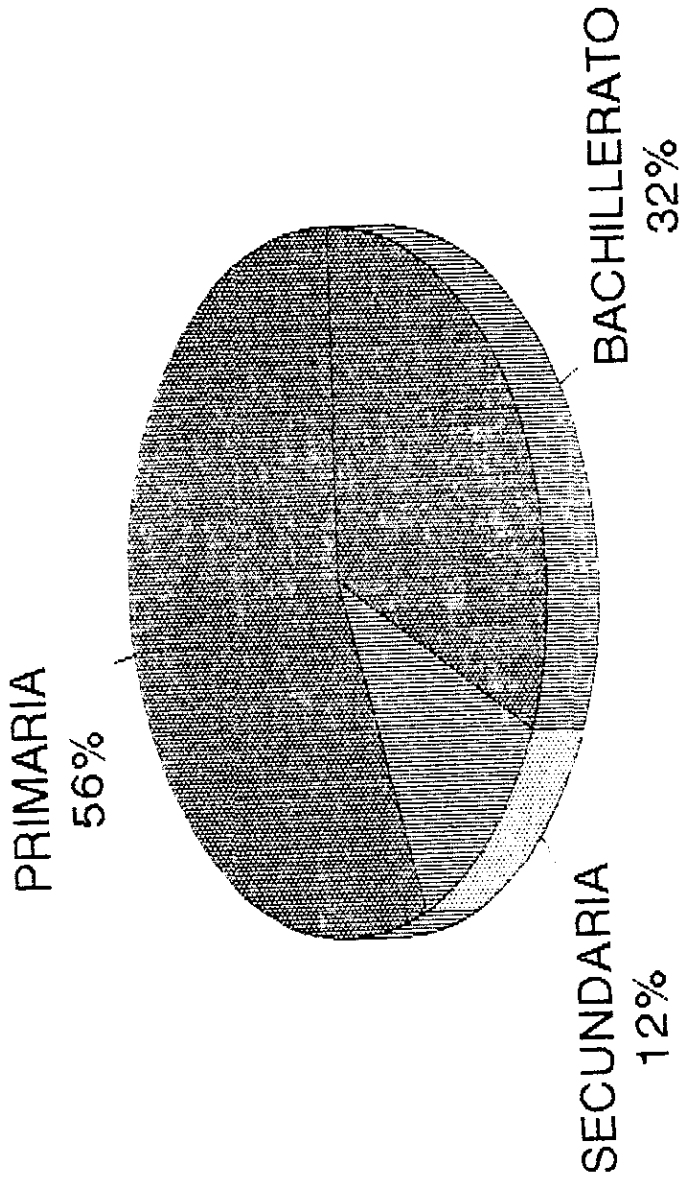


GRAFICA 3

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

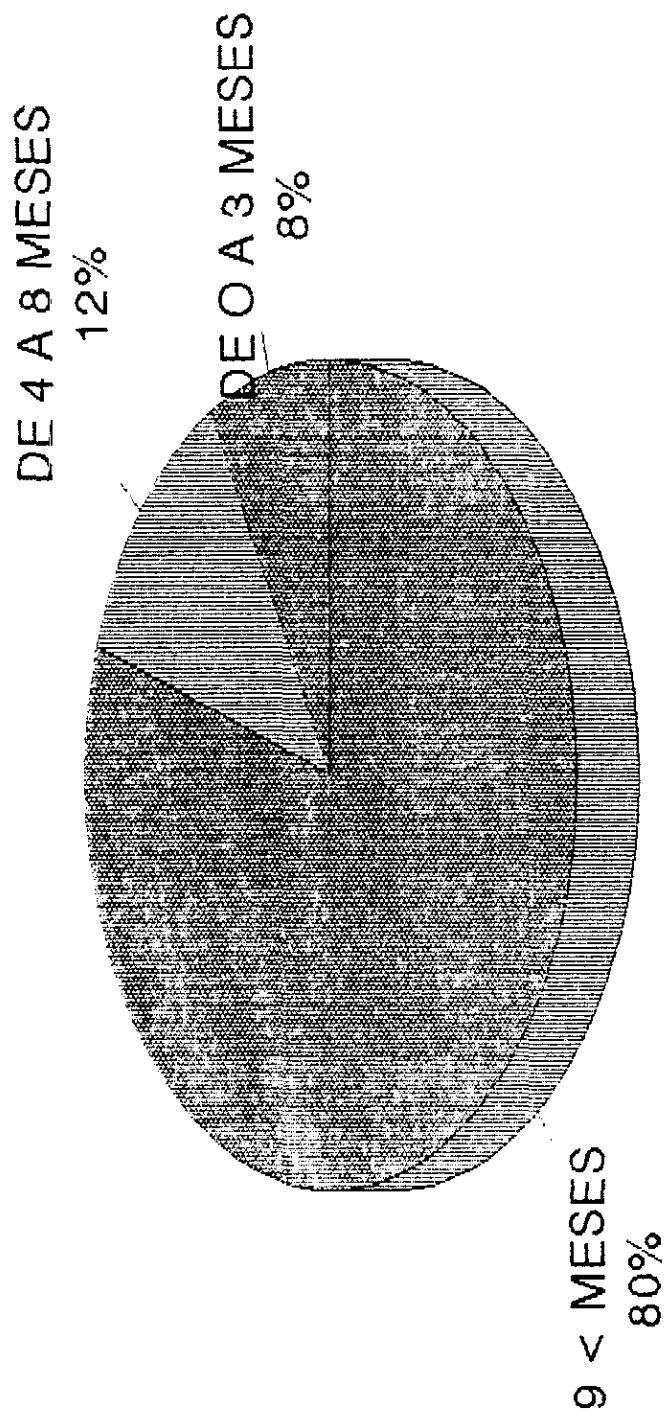
CARACTERISTICAS GRALES

GRADO DE ESCOLARIDAD



GRAFICA 4

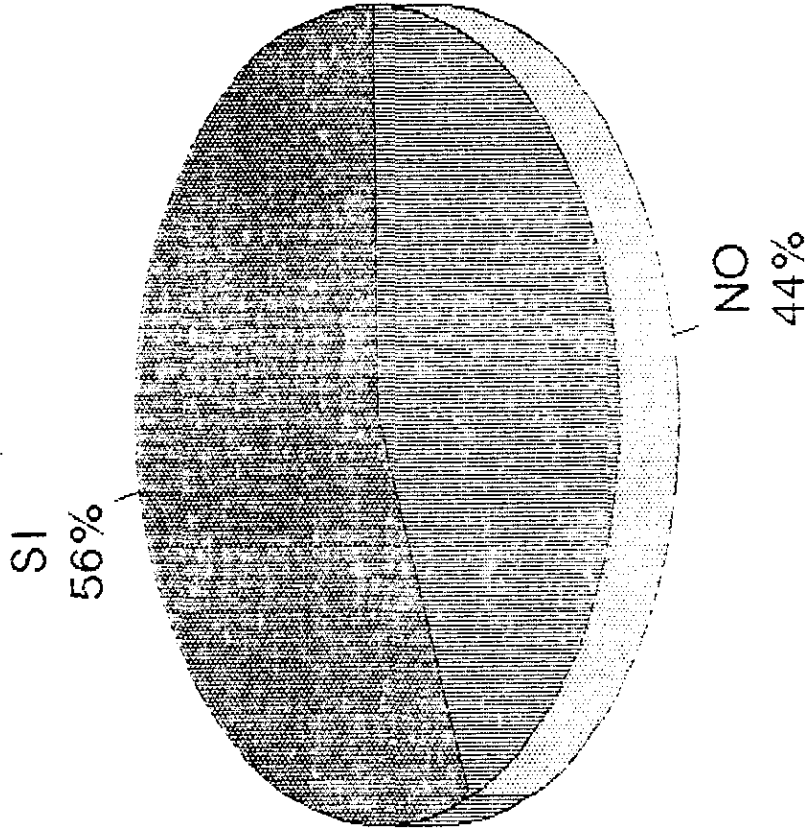
HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO



GRAFICA 5

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

¿TIENE USIEDU UUNIMATI U DE INADAJU FINIVIADU?

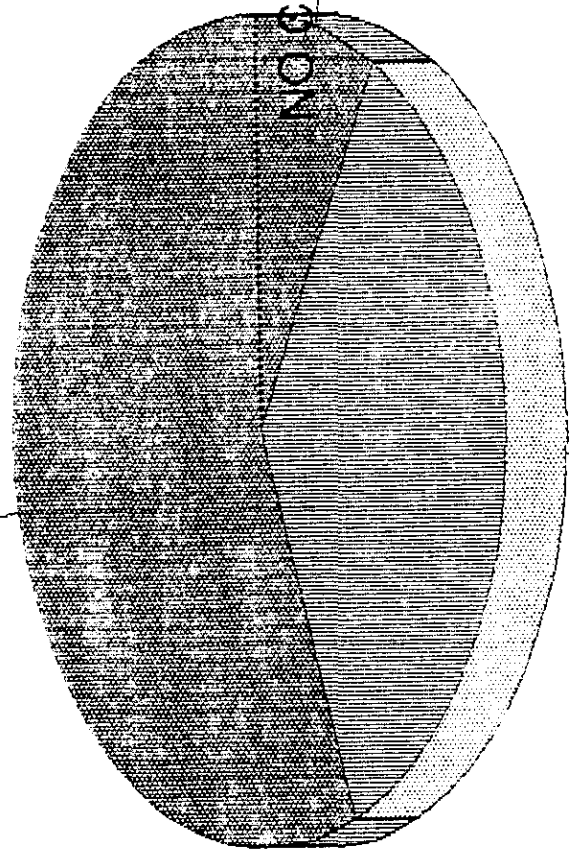


GRAFICA 7

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

CONOCE USTED LA INEQUIDAD DE LOS SUARIOS

SI
56%

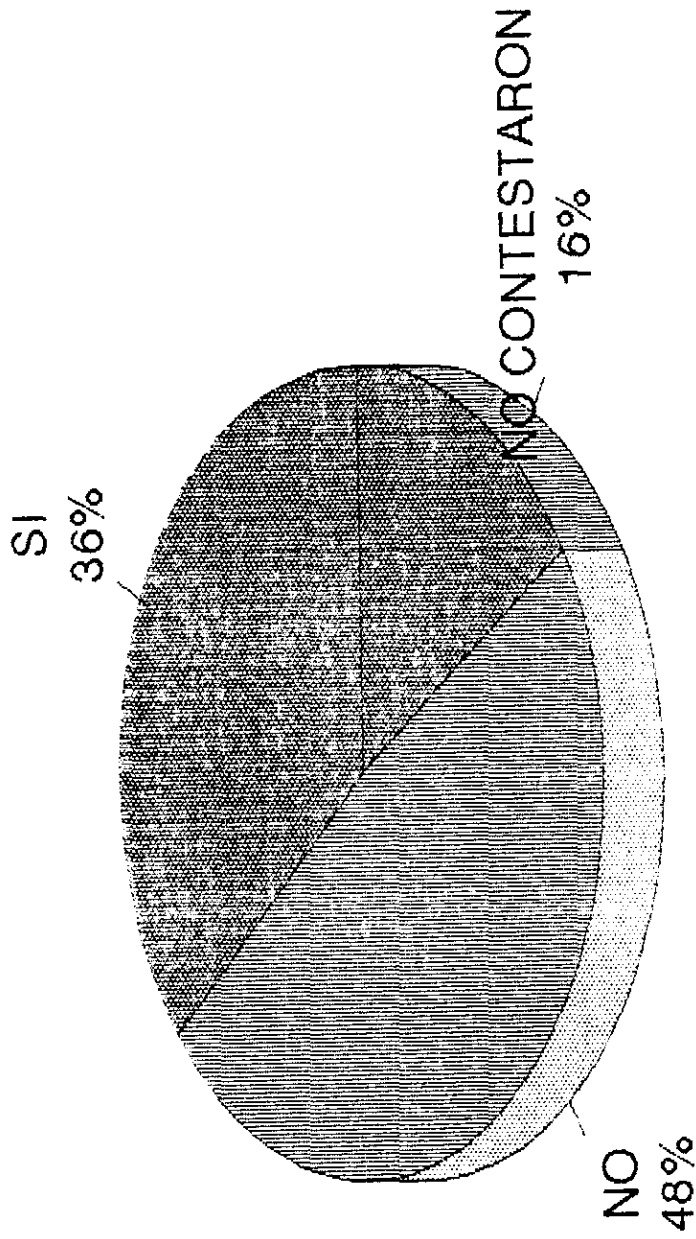


NO
36%

GRAFICA 8

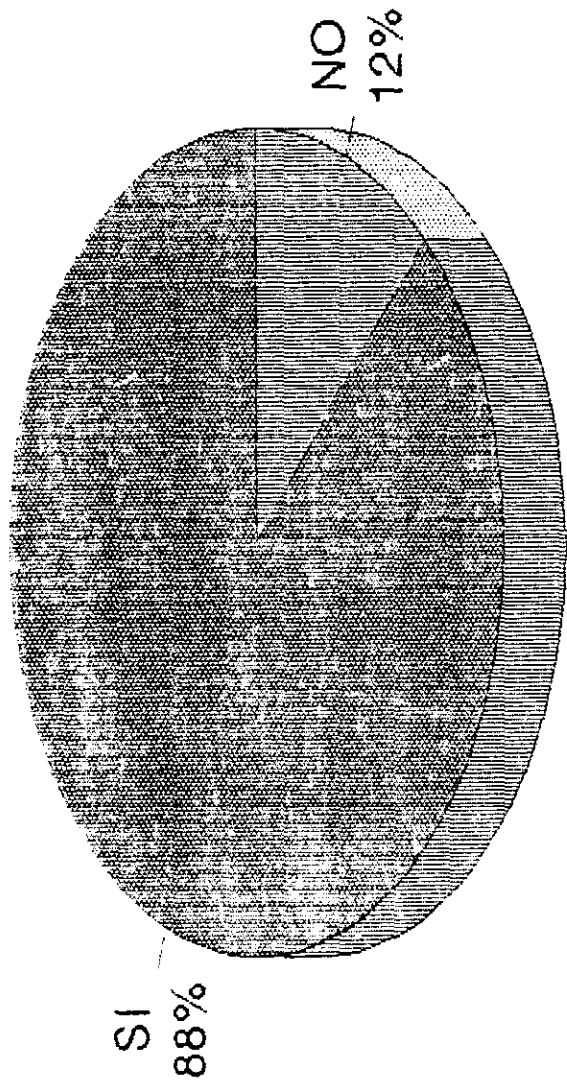
HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

¿EL CONTRAIO LE ES CLARO I ENTENDIBLE?



GRAFICA 9

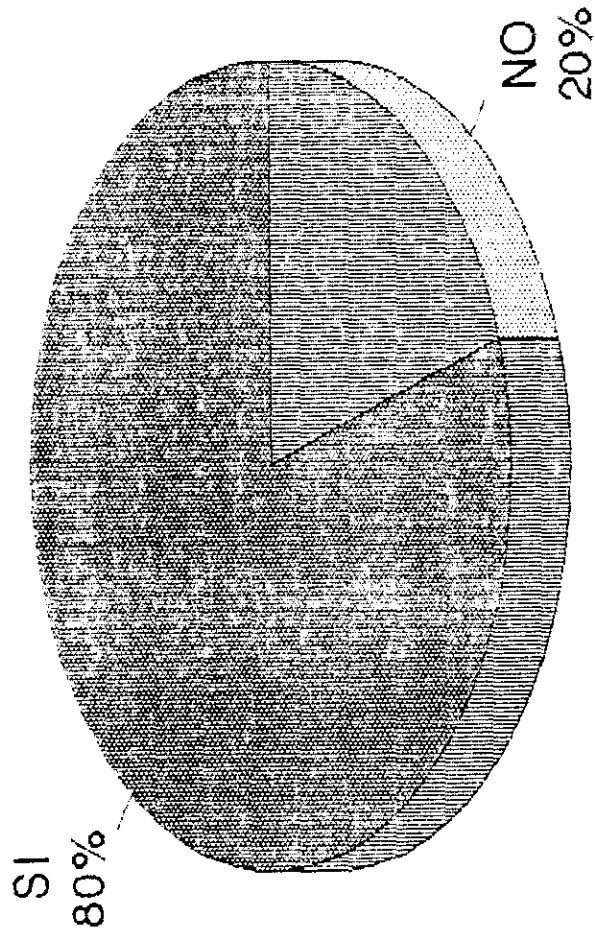
HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO



GRAFICA 10

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

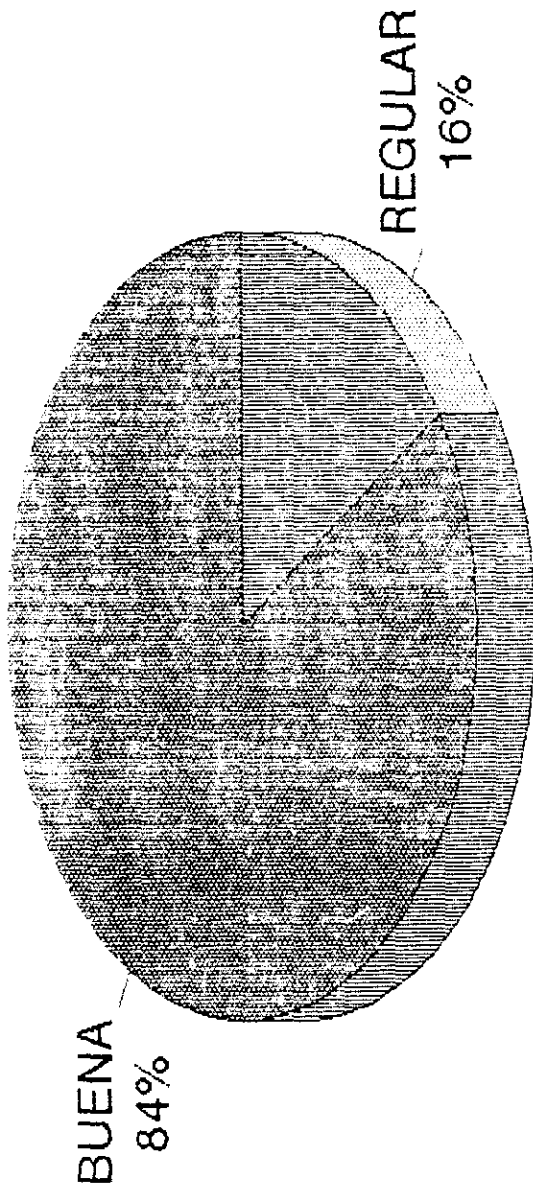
¿HA RENOVADO ALGUNA VEZ SU COMUNICATIO?



GRAFICA 11

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

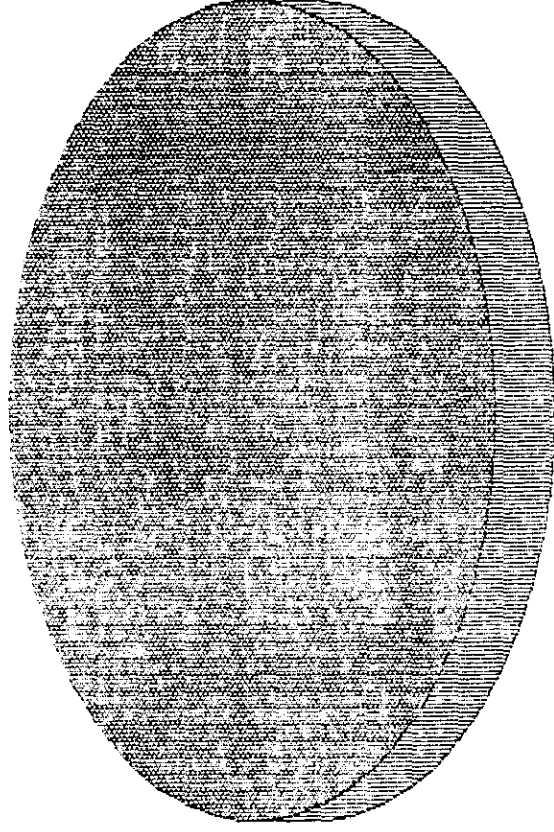
¿QUE LE PARECIO LA INDUCCION?



GRAFICA 12

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

¿LE DIERON MANUAL O FULLEO DE BIENVENIDA?



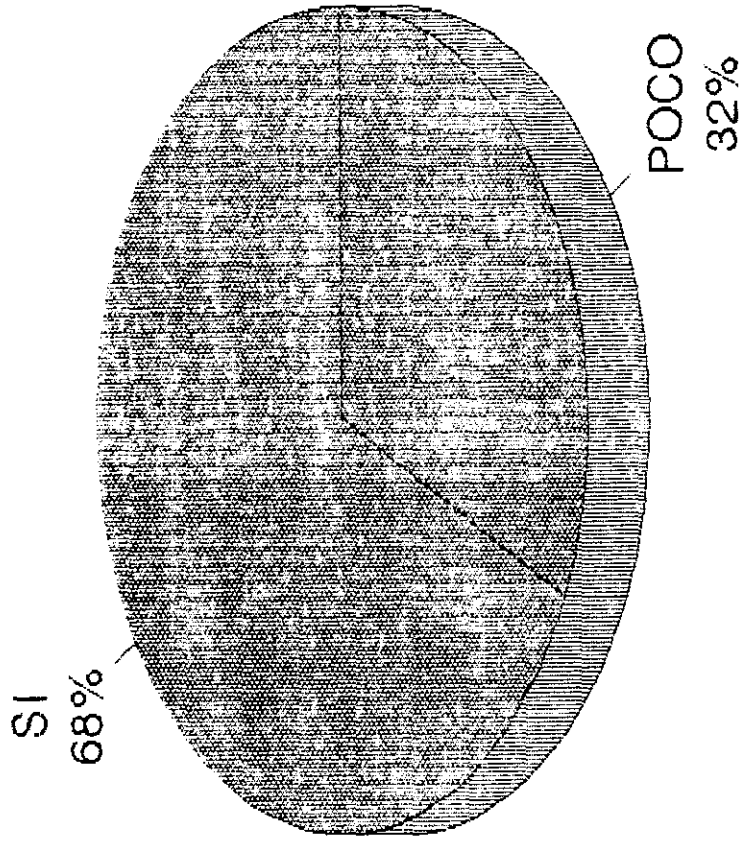
SI

100%

GRAFICA 13

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

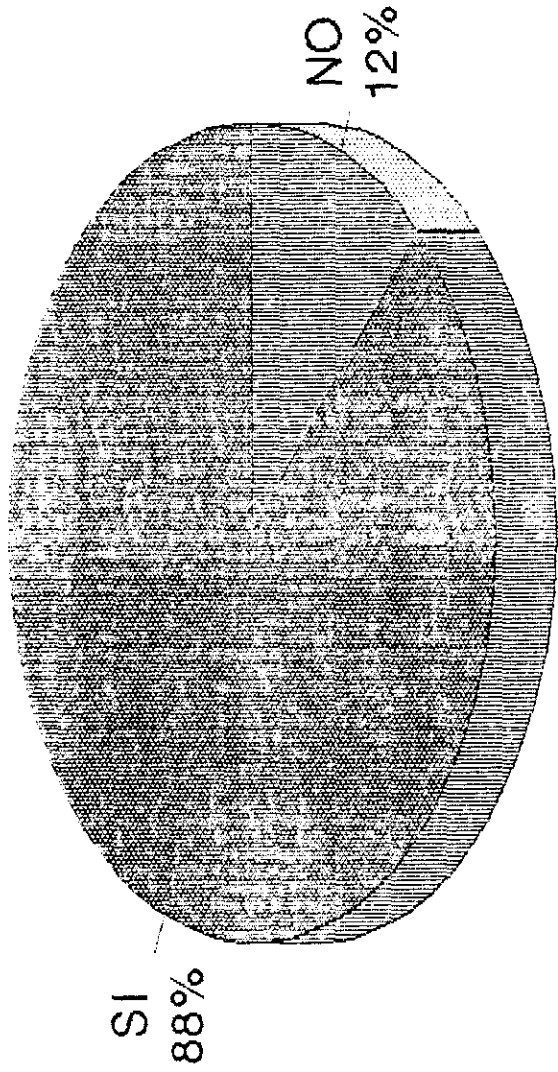
¿CÓMO SE SIENTEN BIENVENIDOS DESDE EL TERRITORIO?



GRAFICA 14

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

¿ LE INDICARON SU HABAJU Y LUGAR DEL MISMIU?



GRAFICA 15

HOTEL MANSION DEL CUPATITZIO

4.2. Recomendaciones

En la situación económica actual en la que se encuentra el país y que repercute en forma determinante al sector turismo, es necesario elaborar un eficiente programa de contratación e inducción, para con esto evitar la rotación de personal y disminuir los costos

Haciéndose mención que en la entrevista realizada con el gerente general se plantearon las recomendaciones que a mi punto de vista fueron importantes, mostrando el gerente interés sobre esto, pidiendo que se realizaran los cambios que fueran necesarios para el mejor funcionamiento del hotel.

Dentro de los programas a realizar , se encuentran las siguientes actividades:

Para facilitar la comprensión del contrato de trabajo, sería recomendable elaborar un formato diseñado por la empresa, los trabajadores y un asesor jurídico imparcial, para que cualquier persona este en condiciones de comprenderlo y exigir sus derechos de acuerdo a ley. Esto debido que los formatos ya elaborados contienen lenguaje muy técnico por lo cual resulta difícil de entender sobre todo a las personas de bajo nivel académico.

Se recomienda utilizar terminologías y lenguajes menos técnico, porque el contrato que actualmente se aplica, no fue del todo comprensible para el personal que cuenta con el .

Para el personal que no sabe leer ni escribir, se recomienda leer el contrato, estando un testigo por parte del trabajador que verifique la información contenida, para posteriormente comentarlo, puesto que en la organización se encontró a dos personas que no saben leer ni escribir y ambos mostraron interés en conocer su contrato.

La renovación de los contratos debe ser oportuna y con apego a la ley, para llevar así un óptimo control de personal que labora en el hotel, pues algunos de los contratos tienen mas de 3 años de elaboración

Independientemente del contrato de trabajo, se deberá anexar una hoja donde se incluyan cláusulas administrativas o información necesaria que por cuestiones de espacio no puedan ser incluidas en el contrato. Con el fin de que ambas partes cuenten con mayor información y exista desde un principio una buena comunicación.

Con la información obtenida en los cuestionarios, el personal señaló que no recibió la información necesaria en cuanto a contratación, específicamente en las funciones a realizar y en las políticas del hotel ocasionandoles fricciones y problemas posteriores con sus jefes respectivos.

ES **DE**
SALIR **DE** **EL** **TE**
LIBRE **DE** **LA** **TE**
LIBRE **DE** **LA** **TE**

Para facilitar la integración del nuevo personal, la inducción estará encaminada a la adaptación del empleado a la organización y al puesto principalmente, teniendo en cuenta el factor motivacional en esta delicada etapa. Observándose que el trabajador mientras más información y relación tenga con su puesto, más rápida será su integración a la empresa.

En el proceso de inducción deberá estar involucrado todo el personal, a fin de facilitar la integración del nuevo trabajador, puesto que si todos participan será más rápida y eficiente la inducción, ya que si alguna información no es proporcionada por el encargado será obtenida en el demás personal esto probado en el testimonio de varios trabajadores encuestados los cuales señalaron que ellos obtuvieron mayor información con otras personas después de terminada la inducción.

Un manual o folleto de bienvenida con información oportuna facilitará la integración del nuevo personal, porque al trabajador no se le puede dar toda la información verbal en ese momento, además se puede incluir otra información interesante como historia, objetivos, políticas y datos generales del hotel, que servirán al trabajador a conocer más a la empresa donde laborará.

Una de las observaciones importantes hechas por el personal encuestado fue la falta de este folleto ya que para ellos hubiera sido más fácil el integrarse a la empresa con la ayuda de la información contenida en este manual.

Dar iniciativa al nuevo trabajador para que participe y demuestre sus habilidades desde la inducción, es factible para ambas partes puesto que las personas por lo general, están deseosas de mostrar sus conocimientos y habilidades para que sean tomadas en cuenta desde un principio, aprovechando así la organización los nuevos talentos.

La contratación e inducción son determinantes en cualquier tipo de organización, por lo cual se deberán tener actualizados estos programas.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- Arias Galicia Fernando. "Administración de Recursos Humanos"
TRILLAS, México 1977.**

- 2.- Cadwell M. Charles. "Inducción del nuevo empleado"
TRILLAS, México 1991.**

- 3.- Chiavenato Idalberto. "Administración de Recursos Humanos"
Mc. GRAN-HILL México 1988.**

- 4.- Chruden Herbert-Sherman W. Arthur. "Administración de Personal"
CONTINENTAL, México 1991.**

- 5.- Hernandez,Sverdlik,Varela,Chruden,Sherman. "Administración de
Personal" desarrollo de los recusus humanos.
IBEROAMERICA, México 1986.**

- 6.- Macfarland Dalton E. "Administración de personal"Teoría y práctica
FONDO DE CULTURA ECONOMICA, México 1979.**

- 7.- Paredes Mendoza José Ma. "Síntesis monográfica de Uruapan"
Talleres Bucio Aguilar, México 1992.**

8.- Rodríguez Valencia Joaquín. "Administración Moderna de Personal"
ECASA, México. 1991.

9.- Ruelas Vázquez Carlos. "Investigación Científica" Teoría y
práctica.

EDITORES MEXICANOS UNIDOS. México 1992.

10.- Zorrilla Arena Santiago. "Introducción a la metodología de la
inves-
tigación."

AGUILAR LEON EDITORES, México 1992.

11.- Ley Federal del Trabajo.

DELMA, México 1992.

12.- Censos económicos. Censos de población.

INEGI. México 1980-1990.

13.- Barrón García Carlos. "Alternativas de solución para el
reclutamiento y selección de personal, para la pequeña y mediana
empresa." (Tesis.) México D.F. 1985

14.- Benhumea León Martha Patricia. "El manual de bienvenida, como instrumento de comunicación interno, en una dependencia Pública (Seminario de Investigación.) México D.F. 1986

15.- García Lina Enrique de Jesús. "Reclutamiento, selección e inducción en las Universidades y centros de enseñanza superior." (Tesis) México 1971

16.- Manual de bienvenida de carnes Fud de Occidente.

17.- Folleto interno de Artifibras.

18.- Apuntes de la materia de personal III (VIII Semestre)