



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLÁN**

**“ROL DEL SUBGERENTE DE RECURSOS
HUMANOS EN CINEPOLIS HOLLYWOOD”**

TRABAJO PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**PRESENTA
MARIA DEL CARMEN REYES VERA**

**ASESOR: M.C.E. BLANCA ESTELA MONTAÑES
MONTES**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Expreso mi más grande Agradecimiento:

A Dios y la Virgen María por concederme la oportunidad de tener un logro más en mi vida, por acompañarme siempre en todo momento y saber que su amor es el más grande.

A mi Madre María Guadalupe Vera Pérez por enseñarme que los sueños son alcanzables, que todo se logra con esfuerzo, gracias por todas tus indicaciones que ayudaron a formarme como persona que día a día sueña con ser mejor, por todas aquellas desveladas que tuviste junto a mi, por inculcarme que los valores son esenciales, por creer en mí y sobre todo por darme la vida.

Expreso mi más profundo agradecimiento a la Universidad Nacional Autónoma de México por acogerme como estudiante, formarme y fortalecerme como profesional, a todos aquellos maestros, que influyeron en mi formación académica, gracias por su gran entrega y profesionalismo.

A la M.C.E. Blanca Estela Montañés Montes por ser un ángel en mi camino, enseñarme que las cosas se logran con esfuerzo, responsabilidad y constancia, así como darme su buen ejemplo en todo momento e inculcarme llevar en alto el nombre de nuestra Universidad Nacional Autónoma de México.

A Cinépolis por darme la oportunidad de crecer profesionalmente, de desarrollar y poner en practica todos aquellos conocimientos adquiridos en la carrera de administración.

A todos aquéllos que creyeron en mí Gerentes, compañeros, familiares y amigos, en especial al Lic. Ramón Ponce Parra por contribuir en la autorización de la información para la realización de este trabajo Profesional.



ÍNDICE

Carta de Votos Aprobatorios	I
Agradecimientos.	II
Índice	III
Introducción	IV
Capitulo 1	
1.1 Marco de Referencia	1
1.2 Educación y cultura	
1.3 Clima	
1.4 Economía	
1.5 Infraestructura y Servicios	
Capitulo 2	
2.1 Marco Histórico	5
2.2 Cronología de crecimiento	
2.3 Datos generales del conjunto	
Capitulo 3	
3.1 Cultura Organizacional	8
3.2 Misión	
3.3 Visión	
3.4 Valores	
Capitulo 4	
4.1 Servicios dentro de Cinépolis.	9
Capitulo 5	
5.1 Puestos dentro del conjunto.	10



DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Capítulo 6	
6.1 Administración de Recursos Humanos	13
Capítulo 7	
7.1 Reclutamiento y Selección de personal en Cinepolis Hollywood	13
7.2 Proceso del Reclutamiento	
7.3 Herramientas del Reclutamiento	
7.4 Aplicación de Pruebas Human&Select	
7.5 Contratación	
7.6 People Soft	
Capítulo 8	
8.1 Curso de Inducción.	27
Capítulo 9	
Certificación de empleados	36
9.1 Evaluación teórica de dulcería y dulcópolis	
9.2 Evaluación teórica de taquilla	
9.3 Evaluación teórica de cinecáfe	
9.4 Seguimiento	
Capítulo 10	
10.1 Administración del personal Operativo	53
10.2 Contrato Colectivo de Trabajo	
10.3 Reglamento Interno de Trabajo	
10.4 Código de Ética	
Capítulo 11	
11.1 Horarios de Personal.	56
11.2 Programa Human Time	
Capítulo 12	
12.1 Nómina.	59
Capítulo 13	
13.1 Renuncia Finiquito	60
Capítulo 14	
14.1 Actividades dentro de la operación	62
14.2 Manejo de Valores	
14.3 Apertura de la operación	
14.4 Juntas efectivas	



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Mapa Profesional63
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	65
RECOMENDACIONES67
CONCLUSIONES.	68
GLOSARIO70
BIBLIOGRAFIA72



INTRODUCCIÓN.

El trabajo que a continuación se presenta forma parte de mi experiencia profesional durante mi estancia en la empresa Cinépolis, en el puesto de Subgerente de Recursos Humanos, adquiriendo conocimientos prácticos de la administración y al mismo tiempo concluyendo mis estudios Universitarios.

Es indispensable mencionar que todos aquellos conocimientos que vamos adquiriendo a lo largo de la carrera, son de vital importancia para aplicarlos en el ámbito laboral, por ello como profesionistas tenemos la obligación de dar lo mejor de uno mismo para poder llegar a la realización profesional, actuando con valores y ética profesional.

En la práctica descubrí mis capacidades, habilidades y aprendí fortalecer aquellas más débiles y así como forjar mi carácter.

Comienzo por mencionar el surgimiento de la empresa como tal, sus acontecimientos más sobresalientes, la expansión a Latinoamérica, la innovación continua de la misma.

Cinépolis es una empresa centralizada en la cual todas sus operaciones financieras se manejan en el corporativo, el cual se encuentra en la Ciudad de Morelia Michoacán.

Por lo que en el Conjunto Cinépolis Hollywood donde desarrolle mis actividades Profesionales cuenta con una gran trayectoria la cual es mencionada en el presente trabajo.

En la descripción Profesional explico todas aquellas actividades que se encontraban a mi cargo, en específico las de Recursos Humanos, logrando la obtención de eficiencia, optimización de los recursos y la simplificación del trabajo.

Es indispensable destacar todos aquellos conocimientos que se fueron adquiriendo a lo largo de esta experiencia Profesional como la administración de los recursos, manejo de personal, conocimientos financieros, toma de decisiones, dirigir, capacitar, evaluar, supervisar, realizar planes de acción.

El presente trabajo se basa en la opción de titulación por trabajo Profesional, señalada en el Artículo 59 del reglamento de Exámenes Profesionales de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán y en cumplimiento del Artículo 68 del mismo reglamento para su contenido.



MARCO DE REFERENCIA

Cinépolis S.A. de C.V. es una empresa cinematográfica 100% mexicana de salas de cine y servicios, tiene su sede en la Ciudad de Morelia Michoacán, éste se ubica en el Centro-Occidente del territorio de acuerdo con los resultados del segundo conteo de población y vivienda 2007 Michoacán contaba con 3,966.073 habitantes y con una tasa de crecimiento de -0.1% anual en el periodo 2005-2007.

Su superficie territorial es de 58,585 km² que representa el 3% de la superficie del país ocupando el lugar 16 en extensión entre las 32 entidades Federativas de México.

Se encuentra ubicado entre las coordenadas 17° 55' y 20° 24' de latitud norte y las coordenadas 101° 55' y 103° 24' de Longitud Oeste, su Orografía es una de las más accidentadas de México y forma parte del eje volcánico transversal, su Hidrografía cuenta con 288km de costas en el Océano Pacífico.



Localización del estado de Morelia en la Ciudad de México.

Educación y Cultura.

Morelia es uno de los más importantes centros culturales del país por la gran cantidad de eventos artísticos que desarrolla, entre los que destacan festivales musicales (música, órgano, guitarra) y cinematográficos, exposiciones diversas (pintura, arte), obras de teatro, etc. así mismo, es una de las ciudades con mayor patrimonio arquitectónico, razón por la cual fue declarada en 1991 como patrimonio cultural de la humanidad por la UNESCO.

La ciudad fue la cuna de prominentes figuras de la Independencia de México como José María Morelos, Josefa Ortiz de Domínguez, Agustín de Iturbide, Mariano Michelena, además fue lugar de residencia y de formación académica e intelectual de Miguel Hidalgo.



Clima

En el municipio de Morelia existen cuatro tipos distintos de clima y se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Climas en el municipio de Morelia.		
Clave	Descripción	% de la superficie municipal
ACw2	Semicálido-subhúmedo con lluvias en verano, mayor humedad	0.53
ACw1	Semicálido subhúmedo con lluvias en verano, humedad media	0.99
C(w2):	Templado subhúmedo con lluvias en verano, mayor humedad	23.12
C(w1)	Templado subhúmedo con lluvias en verano, humedad media	75.36

Como puede verse, predomina el clima templado con humedad media, con régimen de precipitación que oscila entre 700 a 1000 mm de precipitación anual y lluvias invernales máximas de 5 mm.

La temperatura media anual (municipal) oscila entre 16.2 °C en la zona serrana del municipio y 18.7 °C en las zonas más bajas.

La ciudad de Morelia tiene una temperatura promedio anual de 17.6 °C, y la precipitación de 773.5 mm anuales, con un clima templado sub-húmedo, con humedad media, C(w1). Los vientos dominantes proceden del suroeste y noroeste, variables en Julio y Agosto con intensidades de 2.0 a 14.5 km/h.



Económicamente

El estado depende de la agricultura y destacan sus cultivos de aguacate, garbanzo, ajonjolí, y sorgo.

En la ganadería se distinguen por ser importantes productores de ganado bovino. En la minería tienen yacimientos de oro, plata, plomo, zinc, barita y cobre.

En la industria su Puerto de Lázaro Cárdenas en el pacífico es sede de mayor desplazamiento de fertilizantes a nivel nacional.

Salas cinematográficas

La ciudad cuenta con 34 salas cinematográficas, encontrándose concentradas en los siguientes complejos:

- Cinépolis Plaza Morelia (16 salas cinematográficas tipo estadio).
- Cinépolis Morelia Centro (5 salas cinematográficas tipo estadio).
- Cinépolis Plaza La Huerta (10 salas cinematográficas tipo estadio).
- Cinépolis VIP Plaza Servicentro (Aun en construcción).
- Cines Arcadia (2 salas cinematográficas).
- Cine Ejecutivo (1 minisala cinematográfica, especializado en capacitación ejecutiva, motivacional y de recursos humanos).



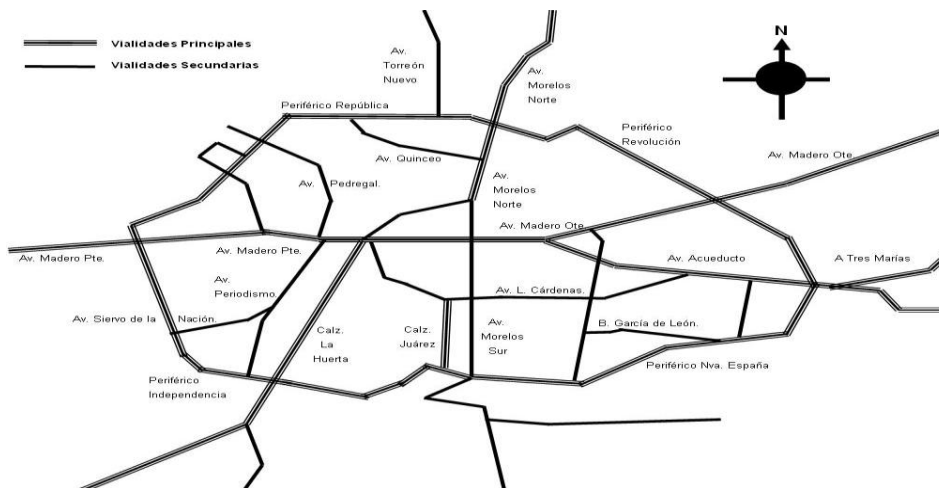
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Infraestructura y servicios.

Vialidades

Morelia carece de una infraestructura vial adecuada para una ciudad de su tamaño y población, por lo que requiere la construcción de nuevas avenidas, la ampliación de muchas de las ya existentes, así como la construcción de puentes vehiculares y distribuidores viales.

- Entre las principales avenidas de la ciudad se tienen las siguientes:
- Avenida Madero Oriente.
- Avenida Madero Poniente.
- Avenida Morelos Norte.
- Avenida Acueducto.
- Calzada La Huerta.
- Calzada Juárez.
- Avenida Solidaridad.
- Calzada Ventura Puente.
- Avenida Lázaro Cárdenas.
- Periférico Nueva España.
- Periférico Independencia.
- Periférico República.
- Periférico Revolución.
- Y algunas de las avenidas secundarias de la ciudad son:
- Avenida Morelos Sur.
- Avenida Cuauhtla.
- Avenida Guadalupe Victoria.
- Bulevar García de León.
- Avenida Pedregal.
- Avenida Escuadrón 201.
- Avenida Universidad.
- Avenida Enrique Ramírez Miguel.
- Avenida Torreón Nuevo.
- Avenida El Realito.
- Avenida Quinceo.
- Avenida Manuel Buendía.
- Bulevar Jesús Sansón Flores.
- Avenida Michoacán.
- Avenida Manantiales.
- Avenida Fidel Velázquez.
- Avenida Cerritos.
- Avenida Periodismo.
- Avenida La Soledad.
- Avenida Siervo de la Nación.
- Avenida Ticateme.
- Algunas avenidas fuera de la ciudad son:
- Avenida San Juanito Itzicuaró
- Avenida Tecnológico
- Salida a Quiroga (Avenida Madero Pts.)
- Salida a Charo (Avenida Madero Ote.)



La sede corporativa se encuentra dentro de una de las principales avenidas:

Camelinas 3527 interior 902 Fraccionamiento las Américas Morelia Michoacán.



MARCO HISTÓRICO

Cinépolis empresa fundada por el Lic. Enrique Ramírez Miguel, quien para:

1947	1971	1972	1974
<ul style="list-style-type: none"> Abre su primer cine llamado "Cadena de Oro". 	<ul style="list-style-type: none"> Nace el concepto "Organización Ramírez" teniendo un desarrollo y crecimiento constante con la participación de los hijos del Lic. Miguel Mier. 	<ul style="list-style-type: none"> Se introduce al mercado mexicano el concepto de salas dúplex bajo la marca de "Cinemas Gemelos". 	<ul style="list-style-type: none"> Se inaugura el primer multicinemas, el cual ya cuenta con 5 salas, es aquí donde durante los próximos 15 años la organización se expandió por toda la República Mexicana, con estos dos nuevos conceptos cinematográficos.



1994	2000	2003	2004	2006
<ul style="list-style-type: none"> Se abre al público el concepto múltiplex de 10 salas en la ciudad de México, en el Estado de Tijuana bajo la marca comercial "Cinépolis", esto señaló el inicio para una nueva etapa en la Compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> Se inaugura el concepto de salas VIP, innovadoras, con servicio de restaurante, sushi, bar y un excelente servicio hasta tu butaca. 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de expansión en Latinoamérica, Inaugurando Cinépolis San José en Costa Rica, en ese mismo año se convierte en la cadena cinematográfica con mayor cobertura Nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Entra la tecnología IMAX garantía de proyector de imágenes de gran tamaño con la calidad y nitidez nunca antes vista. 	<ul style="list-style-type: none"> Se inaugura el concepto Cinemapark un concepto de salas interactivas con movimiento.



CINÉPOLIS EN LATINOAMÉRICA

Actualmente Cinépolis cuenta con más de 1300 pantallas, es la Empresa cinematográfica No. 1º a Nivel Latinoamérica, y el 8º lugar a nivel Internacional. Países donde actualmente ya estamos operando con la marca Cinépolis.

MÉXICO



EL SALVADOR



GUATEMALA



COSTA RICA



PANAMA





CINÉPOLIS HOLLYWOOD

Razón Social: Cinépolis del País S.A. DE C.V.

RFC: CPM960801538

Giro: Empresa de Servicios.

Antigüedad del Conjunto:

Salas: 5 salas.

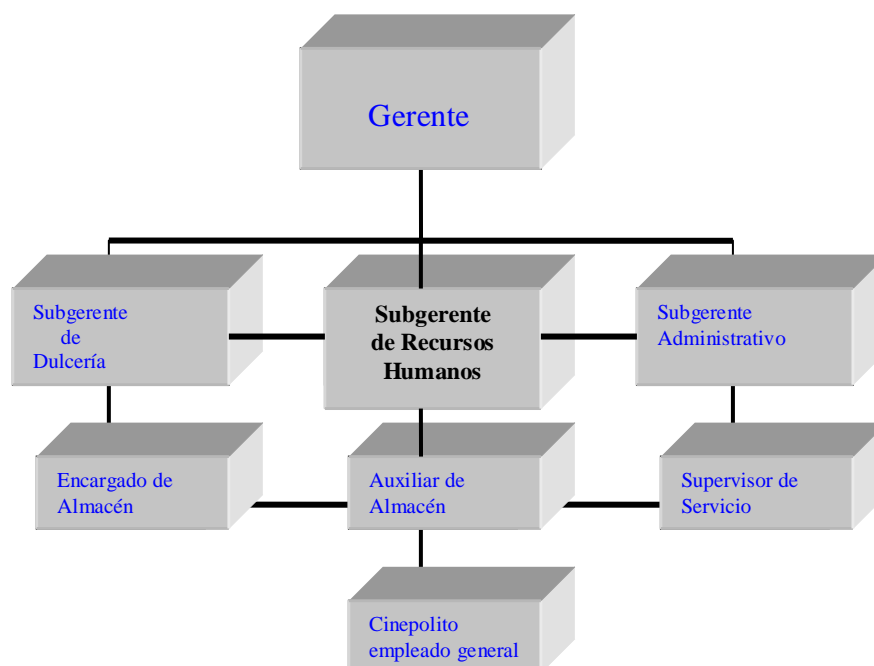
Dirección: Boulevard Manuel Ávila Camacho Numero 20 Col. El Parque.

Correo electrónico: c_hollywood_mex@cinepolis.com.mx

Horario: de 9:30 a 6:00pm de lunes a viernes. Sábados y Domingos de 4pm a 23:00pm.

Plantilla: 40 empleados.

“ORGANIGRAMA”





Cultura Organizacional

Cinépolis Hollywood es el conjunto número 21 de la compañía, teniendo 37 años de trayectoria dentro de la industria cinematográfica, adquirió la marca comercial “Cinépolis” en el año de (1996) por su concepto de remodelación de 5 salas tipo estadio, junto con su excelencia operacional, la cual se logra mediante la aplicación del proyecto época (estandarización de procesos y rediseño de servicios) con lo cual se define de manera estándar y clara los servicios y procesos, para el seguimiento impecable de ejecución con esto se logra ofrecer entretenimiento con productos homogéneos de la mas alta calidad, superando las expectativas de nuestros clientes.

Nuestra Misión

Ser la **mejor** opción de **entretenimiento**, fortaleciendo nuestro **liderazgo** en la industria cinematográfica, a **nivel internacional**, ofreciendo **diversión**, **Innovación** y un **servicio estelar**.



Nuestra Visión

Iluminamos la **película de tu vida** con **sonrisas** y **momentos inolvidables**.



Nuestros Valores





SERVICIOS EN CINÉPOLIS HOLLYWOOD

Cinépolis Hollywood ofrece los siguientes servicios:

- Venta de productos comestibles.
- Entretenimiento cinematográfico.
- Venta de boletos por teléfono.
- Instalaciones cómodas, con un sonido de la más alta calidad.
- Ventas por página Web.
- Ventas con cargo a tarjetas de crédito y de débito.
- Premier exclusiva.
- Venta de boletos empresariales.
- Área de videojuegos.
- Estacionamiento.
- Salas tipo estadio con lugar para discapacitados.

Los productos y servicios que se ofrecen están patrocinados por las mejores marcas, dando así una excelencia de calidad al consumirlos.

Las diferentes áreas por las que se encuentra conformado el cine son las siguientes:

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| ○ Taquilla | ○ Almacén |
| ○ Dulcería | ○ Sala de capacitación |
| ○ Dulcópolis | ○ Bodegas |
| ○ Cinecafé | ○ Estacionamiento |
| ○ Atención al cliente | ○ Comedor |
| ○ Accesos | ○ Gerencia |
| ○ Baños | ○ Vestidores |
| ○ Lobby | ○ Área de lockers |

La plantilla está compuesta por:

- | | |
|----------------------------------|------------------------------|
| ➤ Gerente | ➤ Encargado de Almacén |
| ➤ Subgerente Administrativo | ➤ Auxiliar de Almacén |
| ➤ Subgerente de Dulcería | ➤ Encargado de Mantenimiento |
| ➤ Subgerente de Recursos Humanos | ➤ Auxiliar de Mantenimiento |
| ➤ Supervisor de Servicios | ➤ 30 empleados generales |



PUESTOS DENTRO DEL CONJUNTO

Los puestos que tenemos dentro del conjunto son:

- Empleado general.
- Encargado de almacén.
- Auxiliar de almacén.
- Encargado de mantenimiento.
- Auxiliar de mantenimiento.
- Supervisor de servicios.
- Subgerente Administrativo.
- Subgerente de Dulcerías.
- Subgerente de Recursos Humanos.
- Gerente del Conjunto.

Empleado general: Es la persona encargada de realizar todo tipo de actividades, que van desde la limpieza de su área, servicio y venta en las diferentes áreas del conjunto.

Encargado de Almacén: Responsable del manejo y control de inventarios de los productos que determinados para la venta, así como el abastecimiento de los módulos de operación.

Auxiliar de Almacén: Es la persona encargada de surtir, abastecer y reabastecer todos nuestros puntos de venta con productos existentes en el almacén.

Encargado de Mantenimiento: Persona encargada de llevar el control del buen funcionamiento de las instalaciones, entre sus responsabilidades están las reparaciones y el mantenimiento de los equipos.

Auxiliar de Mantenimiento: Es la persona encargada de hacer todas las rutinas correctivas para el excelente funcionamiento de los equipos e instalaciones.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Supervisor de Servicios: Es el encargado de supervisar que la operación se lleve a cabo mediante los procesos de servicio establecidos por la empresa.

Subgerente Administrativo: Es el encargado de realizar el control de reportes administrativos ventas, presupuestos, utilidad, pérdida, gastos fijos, gastos variables, se involucra en la operación de la empresa y supervisión del personal.

Subgerente Operativo de Dulcerías: Encargado de la supervisión control del personal de almacén, dulcería, cafetería, dulcópolis, control de procedimientos para el alcance de las metas en ventas.

Subgerente de Recursos Humanos: Supervisa, controla y dirige el recurso humano, inducción, capacitación y certificación de los empleados dentro de la empresa, manejo y administración del personal, con responsabilidades a su cargo como contratación, supervisión y realización de la nomina.

Gerente de Conjunto: Persona que dirige, administra, planea, desarrolla planes para el desarrollo Productivo del conjunto, toma decisiones financieras para el excelente funcionamiento del mismo.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.



ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización.

Considerado que el recurso humano es uno de los activos más importantes de la organización, es fundamental que el administrador de Recursos Humanos cumpla eficiente y eficazmente las expectativas de la organización y de sus colaboradores.

Por ello es importante mencionar el perfil del Administrador de Recursos Humanos, el cual debe poseer habilidades técnicas, humanas y conceptuales que le permitan dirigir adecuadamente el recurso humano.

Debe de poseer visión estratégica, integradora, innovadora y sobre todo desarrollar un estilo de liderazgo así como capacidad para adaptarse rápidamente a cambios de ambiente, tomando los cursos de acción más convenientes para solucionar los problemas que se presenten.

OBJETIVOS

- Desarrollar adecuadamente la cultura organizacional de la empresa.
- Supervisar que los cambios de las condiciones de trabajo sean debidamente planeadas y coordinadas para asegurar la productividad de la empresa.
- Proveer y desarrollar el personal adecuado para cada puesto de trabajo.
- Mantener la integración, socialización de la empresa, con el objetivo de mantener canales de comunicación y liderazgo positivo.
- Desarrollar en la empresa la vocación de servicio y una cultura participativa de trabajo en equipo enfocada a satisfacer las expectativas de clientes internos y externos a través del desarrollo de la mente organizacional.

Mi ingreso en esta empresa fue inicialmente como empleado general y a lo largo del tiempo mi desarrollo se fue dando conforme concluía mis estudios hasta cumplir con el perfil de subgerente administrativo que no es otra cosa mas que lo mencionado anteriormente como administrador de recursos humanos, es importante mencionar que mi adaptación fue fácil ya que conocía con anterioridad las funciones operativas del negocio.

Todas las responsabilidades que estuvieron a mi cargo se describirán a continuación en las siguientes páginas.



RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN CINÉPOLIS HOLLYWOOD

Introducción:

El departamento de Recursos Humanos en la actualidad es más dinámico, contribuye al objetivo de incrementar la ventaja competitiva de la organización ya que debe cubrir objetivos de carácter social, funcional y personal. El trabajador es un valioso elemento el cual posee conocimientos, actitudes y aptitudes para poder crecer y desarrollarse dentro de la empresa, por lo cual el Reclutamiento y la selección de personal son una herramienta muy valiosa para conocer el potencial de los candidatos.

Necesidad:

Buscar y contratar al personal para cubrir una vacante de nuestra área solicitada este candidato a su vez debe contar con el perfil de puesto.

Solución:

El subgerente de Recursos Humanos cuenta con una plantilla promedio de 30 empleados operativos, los cuales se dividen en las diferentes áreas, como son dulcería, dulcópolis, cafetería, atención a clientes, accesos, proyección, estacionamiento, por lo cual cada área cuenta con sus respectivos números de empleados por el mismo funcionamiento de estas, donde se encuentra la necesidad de contratación por reemplazo de personal en alguna de las áreas mencionadas anteriormente.

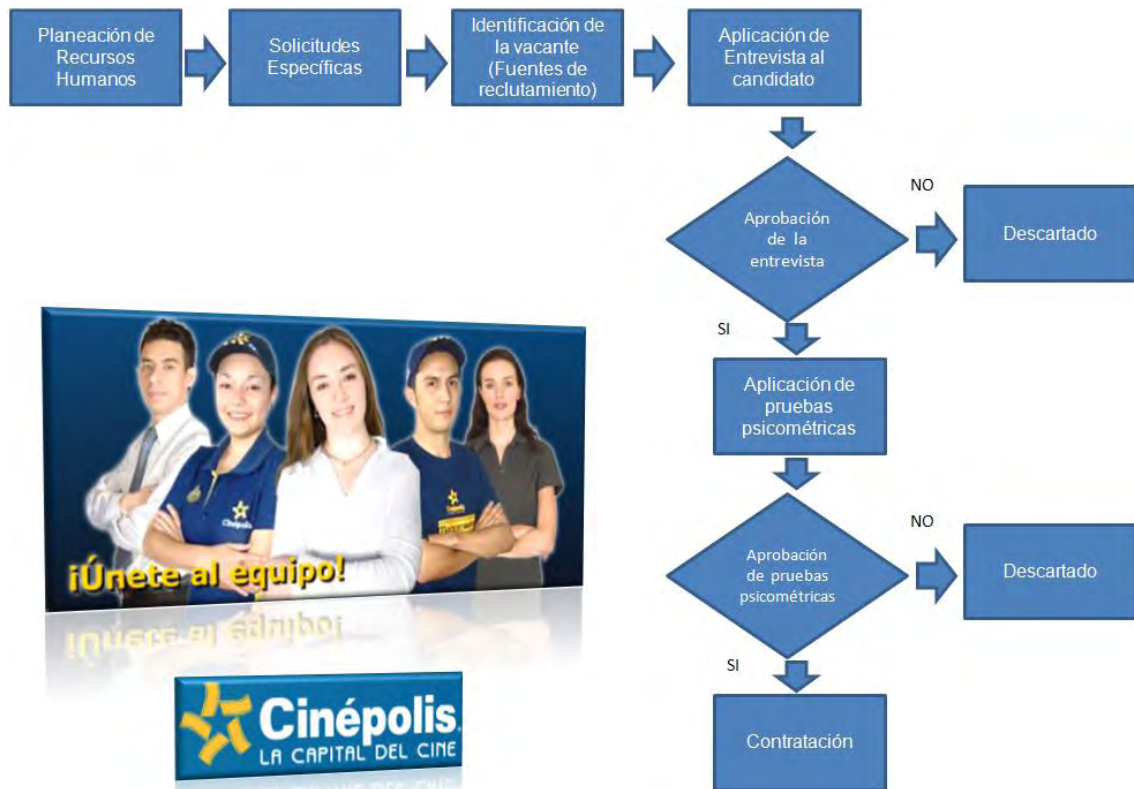
Reclutamiento: Es el proceso que está orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y permite además a la compañía tener oportunamente a los aspirantes a un puesto en el momento que se requiera.

Selección: Es el proceso mediante el cual se elige, entre un grupo de candidatos, al candidato idóneo para el puesto que se encuentra vacante.

Contratación: Es la formalización de las condiciones de trabajo a las que un nuevo empleado esta sujeto.



Proceso de nuestro Reclutamiento, Selección y Contratación de personal





Herramientas del Reclutamiento y Selección de nuestro personal

Fuentes de Reclutamiento

- Colocación de anuncios en las Preparatorias y Universidades más cercanas al Conjunto.
- En la bolsa de trabajo del Municipio.
- En nuestra pagina Web.
- En anuncios dentro y fuera del conjunto.

Tabla de evaluación para la entrevista:

El objetivo es tener una guía clara basada en conocer el perfil de la persona, sus adecuaciones e inadecuaciones con respecto al puesto, los posibles problemas de desempeño que pueda tener y las áreas de oportunidad.

La tabla está dividida en:

- a) Factores: son aquellas características y competencias que el candidato deberá poseer para ser considerado viable al puesto.

Los factores están divididos en dos rubros:

Generales: Características personales del candidato.

Competencias (fortalezas), debilidades (oportunidad), logros, etc.
Datos que obtenemos de la entrevista, información útil, tanto en los procesos de selección como de orientación hacia puestos de trabajo relacionados con la Comercialización de todo tipo de productos.

- b) Rangos: es la calificación asignada a los factores.

- c) Calificación: es lo obtenido por el candidato.

- d) Porcentaje: es el valor en porcentaje asignado a cada factor.

- e) Total: es la calificación que obtiene el candidato.

El total en la columna de Porcentajes debe ser 100%.

El Gran Total es la suma de las calificaciones obtenidas por el candidato,



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

El mínimo para aceptar al candidato es del 60%.

Tabla de Evaluación.

Factores	Rango Solicitado	Calificación que obtiene Candidato	Porcentaje	Total
GENERALES		Llenado por entrevistador	35%	Llenado por entrevistador
Habilidad de Expresión				
a) Expresión clara de ideas.	Adecuada	SI	5%	5
b) Movimiento corporales controlados.	Adecuado	SI	5%	5
c) Establece contacto visual con entrevistador.	Si	NO	5%	0
d) Responde claramente a las preguntas.	Si	SI	5%	5
e) Postura.	Tranquila, relajada	SI	5%	5
d) Tono de Voz.	Fuerte, claro	NO	5%	0
Experiencia laboral				
a) Áreas de atención a clientes.	SI	SI	2.5%	2.5
b) Áreas no relacionadas con atención a clientes.	SI	NO	2.5%	0
			65%	
COMPETENCIAS				
Disposición General para Ventas.	SI	SI	2.5%	2.5%
Liderazgo: iniciativa, empuje, actitud, atención	SI	NO	2.5%	0%
Adaptación: flexibilidad para adaptarse a los cambios.	SI	SI	10%	10
Empatía: facilidad de entender las necesidades de los demás.	SI	SI	10%	10
Tolerancia a la frustración,	SI	SI	10%	10
Control de sí mismo: seguridad.	SI	SI	10%	10
Actividad: dinamismo, alto grado de empuje.	SI	SI	10%	10
Trabajo en equipo: interacción y coordinación de recursos y personas.	SI	NO	10%	0
Evaluación.			Total = 100%	GT = 70



--	--	--	--	--

Aplicación de Pruebas al Candidato Hum&Select 9.01



Hum&Select

Una vez que el candidato obtuvo el porcentaje mínimo para ser contratado, pasamos a las pruebas psicométricas del Programa Hum&Select.

El programa que manejamos para el examen psicométrico es Hum&Select, este programa contiene todas las pruebas psicométricas que el candidato deberá responder, tiene la opción de aplicarlo vía Internet, se registran sus datos en el programa, se les asigna una clave y ellos desde cualquier computadora pueden acceder a responder su examen el cual consta de (n) preguntas.

Cada puesto requiere de una prueba diferente.

PUESTO	CLEAVER	TERMAN	16PF	KOSTICK	RAVEN	IPV	TECNICO
SUBGERENTE	X	X	X				
SUPERVISOR	X	X	X				
ENCARGADO ALMACEN				X	X		
ENCARGADO MANTTO				X	X		X
AUXILIAR ALMACEN				X	X		
AUXILIAR MANTTO				X	X		X
EMPLEADO GRAL.						X	

Se registran los datos del candidato y la vacante a la que se esta postulando.

El mismo sistema nos arrojará una clave para que este a su vez pueda ingresar al sistema desde cualquier computadora.

www.centrodeevaluacion.com para poder resolver las pruebas asignadas

Para cada registro vemos que la página tiene varias pestañas:

Detalle, trayectoria, web, y luego una pestaña por cada prueba psicométrica. Las pruebas en verde son las que ha contestado el candidato y si hubiera en rojo indica que son pruebas pendientes de resolver por el candidato.

Para generar un reporte del candidato, seleccionamos en el listado (ficha Lista) y usa el icono "navegador de internet" con el que te abre el explorador de internet ya con el informe completo del candidato.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Este informe se puede guardar (archivo htm) o copiar todo y pegar en el Word a fin de enviar a alguien los resultados de un candidato.

Folio	Nombre	A. Paterno	A. Materno	Aplicación	Pruebas aplicadas
001002	JESUS	RUEDA	CORONA	13/03/2007	Civr,Allp,16Fa
001001	ADELAIDO	LOPEZ	BIBIANO	13/03/2007	Civr,Allp,16Fa
001000	ANTONIO	LOPEZ	SANTA ANA	12/02/2007	
000427	GILBERTO	MARTINEZ	TORRES	27/06/2000	Civr,Allp,Kolb,Trmn,Lifo,Kstk,E
000224	GABRIELA	BUIZ	GUTIERREZ	24/07/2000	Civr,Allp

En este punto ya toca al candidato ingresar al sitio Web www.centrodeevaluacion.com y resolver las pruebas asignadas.





FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Recibir los resultados de las pruebas.

Ahora que ya activamos al candidato y este ya entró al centrodeevaluacion.com y resolvió las pruebas, cuando volvemos a entrar al Hum&Select, el icono de la bandeja del sistema (abajo a la derecha) nos va a avisar que hay evaluaciones psicométricas por descargar.



Al abrir la pantalla nos aparecerán los nombres de los candidatos evaluados como nos lo muestra la pantalla.

2 Evaluados:

Con movimiento Con pendientes Con errores Todos Procesados Antiguos de 5 días

Folio	Nombre	Antigüedad	Datos	Pruebas
001004	JUAN PEREZ PEREZ	8 min		☐☐☐
001000	ANTONIO LOPEZ SANTA ANA	64 días		☐



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
 LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
 MA. DEL CARMEN REYES VERA
 TRABAJO PROFESIONAL

Menú de la pantalla.



- Info** Muestra el detalle de información del candidato seleccionado
- Ver** Descarga los resultados del servidor para el candidato seleccionado y nos lleva verlos
- Procesar** Descarga los resultados del servidor de todos los candidatos pendientes
- Reactivar** Si hay alguna prueba abandonada [x] del candidato, se la reactiva para que pueda entrar a contestarla.
- Desactivar** Desactiva al candidato en el servidor Web, es para eliminarlo si ya no nos interesa.
- Actualizar** Actualiza desde el servidor el estatus de la ventana de "aplicaciones interactivas"

Regresamos a candidatos PsicoExpress y seleccionamos pestaña Cleaver y podemos ver los resultados: los gráficos, valores resumen, textos de interpretación.

Candidatos PsicoExpress (JUAN PEREZ PEREZ-SUPERVISOR)

Lista Deta Tray. **Web** **Cleaver** Allpo Kolb Terr Lifo **Kosti** B-II Rave Rave Gord IPV 16PF 16PF Dom MMPI

Persona **Puesto**
 Genérica Personalizada Condensada

Captura

	Puesto	Generalmente es	Busca	Reacciona
	30 40 70 80	23 44 61 60	6 56 56 54	46 42 75 72

	D	I	S	C
Total.....	23	44	61	60
Motivado.....	6	56	56	54
Latente.....	46	42	75	72

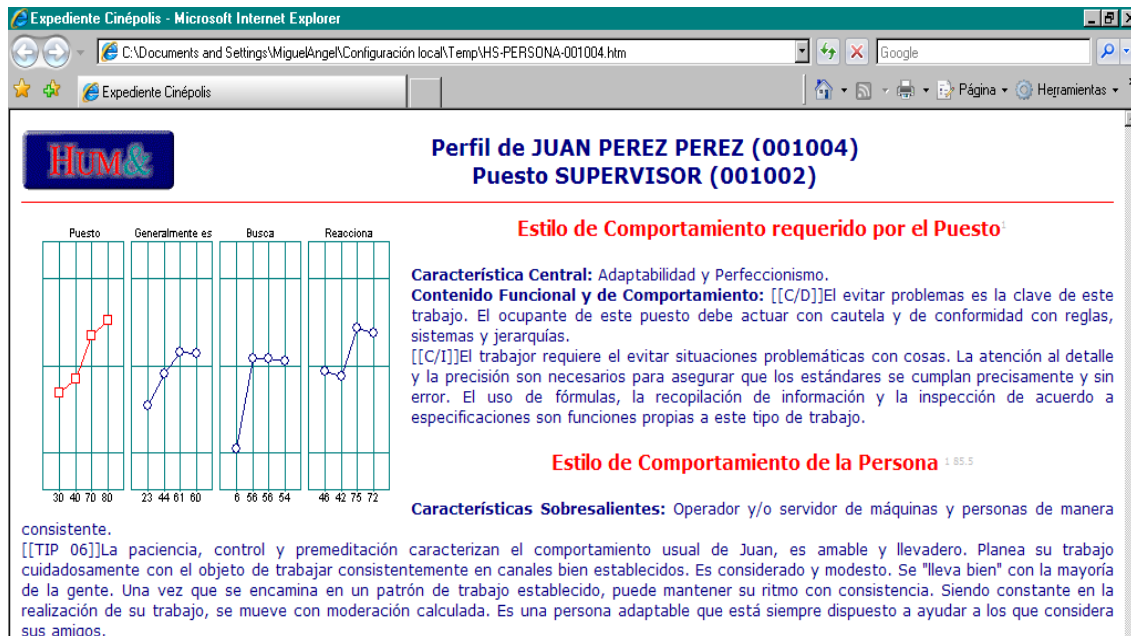
Características Sobresalientes: Operador y/o servidor de máquinas y personas de manera consistente.
 [[TIP 06]]La paciencia, control y premeditación caracterizan el comportamiento usual de Juan, es amable y llevadero. Planea su trabajo cuidadosamente con el objeto de trabajar consistentemente en canales bien establecidos. Es considerado y modesto. Se "lleva bien" con la mayoría de la gente. Una vez que se encamina en un patrón de trabajo establecido, puede mantener su ritmo con consistencia. Siendo constante en la realización de su trabajo, se mueve con moderación calculada. Es una persona adaptable que está siempre dispuesto a ayudar a los que considera sus amigos.
Posibles Limitaciones Bajo Presión: [[TIP 06]]Puede callar y ocultar sus resentimientos y ser rencoroso. Es lento para tomar la iniciativa y no se adapta con rapidez al cambio. Hace lo posible por mantener su status. Puede tener problemas para cumplir con los plazos

Utilizar interpretación: **Genérica**



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Ejemplo de un resumen de resultados psicométricos.



Observamos el ejemplo, el programa nos arroja los resultados de la interpretación de nuestros candidatos.

Documentación para alta del Empleado:

Una vez que el candidato es calificado satisfactoriamente por los exámenes, se procede a pedir los siguientes documentos para realizar el expediente del nuevo integrante:

- Acta de nacimiento
- Constancia de último grado de Estudios
- Comprobante de domicilio Actualizado
- Credencial de identificación Oficial
- CURP
- 3 fotografías tamaño infantil
- Número de Afiliación del IMSS o preafiliación
- Dos cartas de recomendación de empleos anteriores o personales
- Hoja de Afore

El candidato presentará esta documentación en original y dos copias. La documentación en original será cotejada por el Subgerente de RH, quedándose únicamente con las dos copias solicitadas.

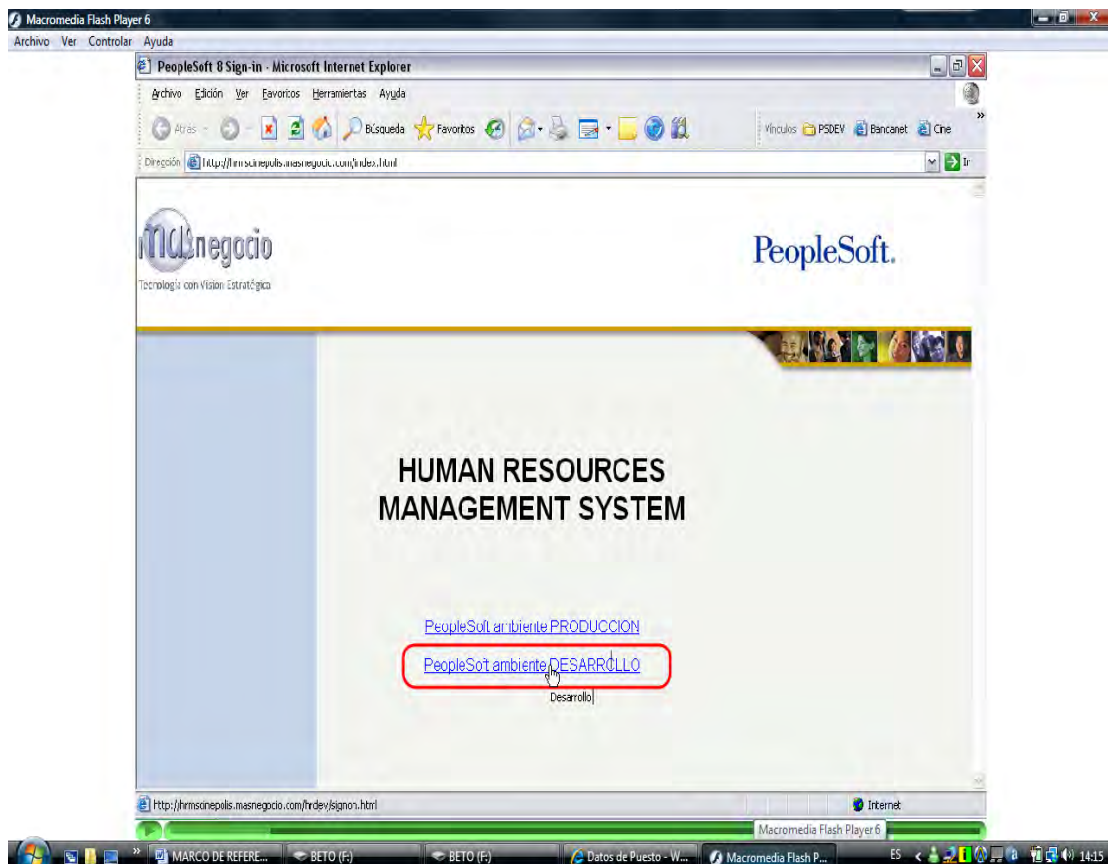


PEOPLE SOFT

Alta del personal de nuevo ingreso.

Este punto es muy importante, ya que ningún empleado puede ingresar sin antes estar dado de alta en nuestro sistema de información y administración de personal.

El Sistema de Apoyo que utilizamos es People Soft, este Sistema nos ayuda a administrar a cada uno de nuestros integrantes de la empresa, guarda todo tipo de datos importantes, a su vez nos actualiza datos para saber en que status se encuentra esta persona dentro de la Empresa.





FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Menú de People Soft

Datos de Puesto:

Se muestra una lista de raya en la que aparecen todos los nombres de los empleados que ha ingresado al conjunto.

ID Empleado	N° Registro Empleado	Nombre	Apellido	Nombre Caracteres Alternativos	Estado Laboral
00538	0	PONCE PARRA RAMON	PONCE	(en blanco)	Empleado
00758	0	HERNANDEZ CRUZ ODILÓN ALBERTO	HERNANDEZ	(en blanco)	Empleado
00759	0	HERNANDEZ CRUZ PABLO	HERNANDEZ	(en blanco)	Empleado
00854	0	BARRIGA MENDOZA ARNALFO	BARRIGA	(en blanco)	Empleado
00900	0	BARRIGA MENDOZA FILEMON	BARRIGA	(en blanco)	Empleado
00911	0	ORTIZ CRUZ RITA ALEJANDRA	ORTIZ	(en blanco)	Empleado
00941	0	PIZARRO AYALA ERICK AUGUSTO	PIZARRO	(en blanco)	Empleado

Una vez que elegimos a la persona de la cual queremos saber la información nos despliega la siguiente pantalla:

REYES VERA, MARIA DEL CARMEN Empleado ID Empleado: 01937 N° Reg Emp: 0

Fecha Efectiva: 15/02/2008 Secuencia Efectiva: 0 Indicador Pto: Puesto Principal

Acción/Motivo: Baja Liquidación Actual

Cd Puesto: 000524 SUBGERENTE RECURSOS HUMANOS F Entrada: 11/08/2006

Nivel Supervisor: Fijo Sida Prevista: Fin Automático Puesto

Fijo/Tempor: Fijo Tm Cmpl/Parc: Tiempo Completo

Clasf Emp: N/A *Cd Directivo: Ninguno

Turno Normal: N/A Tarifa Turno:

Horas Estándar: 8,00 ETC: 1,000000

Per Trabajo: DMX30 DíaMéx30

Número Contrato: Tipo Contrato:

México

Tipo Trabajador: Permanente Tp Sueldo: Sueldo Mixto

Semana Reducida: Semana Completa F Baja IMSS: 14/02/2008

Cd Ubicación: 005



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Como observamos en el ejemplo anterior del lado superior izquierdo aparece el nombre del empleado del cual se esta consultando la información, a continuación hay un menú en la parte superior donde nos despliega una serie de pestañas las cuales son:

Lugar de trabajo: Muestra el conjunto al que pertenece, el puesto y el estatus en el que se encuentra esta persona, así como datos del IMSS.

The screenshot shows the 'Lugar de Trabajo' (Work Location) tab in the PeopleSoft HRMS system. The employee's name is REYES VERAMARIA DEL CARMEN, ID 01937. The job location is Baja, with a creation date of 20/02/2008. The position is 'SUBGERENTE RECURSOS HUMANOS' (Human Resources Assistant Manager), with a start date of 11/08/2006. The organization is 'SERVICIOS DE PERSONAL CINEPOLI' (CINEPOLI Personnel Services), located in 'ZONA METRO' (Metro Zone). The supervisor is 'GERENTE DE CONJUNTO' (Group Manager).

Field	Value
Estado Empleado	Baja
Fecha Creación	20/02/2008
*Fecha Efectiva	15/02/2008
Secuencia Efectiva	0
Indicador Puesto	Puesto Principal
Nº Posición	50210012
Subgerente Recursos Humanos	SUBGERENTE RECURSOS HUMANOS
Fecha Entrada Posición	11/08/2006
Región Reguladora	MEX México
Empresa	CSP SERVICIOS DE PERSONAL CINEPOLI
Unidad Negocio	CPL CINEPOLIS
Departamento	SA0021 C. HOLLYWOOD
Ubicación	11D ZONA METRO
ID Supervisor	50210001 GERENTE DE CONJUNTO
Depnd Directa	50210001 GERENTE DE CONJUNTO
ID Persona	00538 PONCE PARRA, RAMON
ID Establecimiento	CSP_SMZONAA ZONA ECONOMICA A

Información de Puesto: Fecha de ingreso a la empresa y nombre de su jefe directo.

The screenshot shows the 'Información Puesto' (Job Information) tab in the PeopleSoft HRMS system. The employee's name is REYES VERAMARIA DEL CARMEN, ID 01937. The job location is Baja, with a creation date of 20/02/2008. The position is 'SUBGERENTE RECURSOS HUMANOS' (Human Resources Assistant Manager), with a start date of 11/08/2006. The organization is 'SERVICIOS DE PERSONAL CINEPOLI' (CINEPOLI Personnel Services), located in 'ZONA METRO' (Metro Zone). The supervisor is 'GERENTE DE CONJUNTO' (Group Manager).

Field	Value
Estado Empleado	Baja
Fecha Creación	20/02/2008
*Fecha Efectiva	15/02/2008
Secuencia Efectiva	0
Indicador Puesto	Puesto Principal
Nº Posición	50210012
Subgerente Recursos Humanos	SUBGERENTE RECURSOS HUMANOS
Fecha Entrada Posición	11/08/2006
Región Reguladora	MEX México
Empresa	CSP SERVICIOS DE PERSONAL CINEPOLI
Unidad Negocio	CPL CINEPOLIS
Departamento	SA0021 C. HOLLYWOOD
Ubicación	11D ZONA METRO
ID Supervisor	50210001 GERENTE DE CONJUNTO
Depnd Directa	50210001 GERENTE DE CONJUNTO
ID Persona	00538 PONCE PARRA, RAMON
ID Establecimiento	CSP_SMZONAA ZONA ECONOMICA A



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Datos Laborales: Condiciones de trabajo por jornada o por horas así como datos de la afore a la cual pertenece.

The screenshot shows the 'Datos Laborales' (Labor Data) page in the PeopleSoft HRMS system. The employee's name is REYES VERA, MARIA DEL CARMEN, and she is an employee (Empleado) with ID 01937. The page displays various labor-related fields:

- Información Laboral:** Fecha Efectiva: 15/02/2008, Secuencia Efectiva: 0, Indicador Pto: 0, Puesto Principal.
- Acción/Motivo:** Baja, Liquidación, Actual.
- F Entrada Conv Lab:** 22/11/2005.
- Convenio Laboral:** (Empty field)
- Subcategoría Empleado:** (Empty field)
- Subcategoría Empleado 2:** (Empty field)
- Cd Sindicato:** (Empty field)
- ID Comité Empresa:** (Empty field)
- México:** (Country selection)
- Botón:** Pagar Cuota Sindicato

Plan Salarial: modo de pago, en efectivo o en tarjeta.

The screenshot shows the 'Plan Salarial' (Salary Plan) page in the PeopleSoft HRMS system for the same employee. The page displays salary-related fields:

- Plan Salarial:** Fecha Efectiva: 15/02/2008, Secuencia Efectiva: 0, Indicador Pto: 0, Puesto Principal.
- Acción/Motivo:** Baja, Liquidación, Actual.
- Plan Admón Salarial:** 0002
- Grado Salarial:** 06C
- Fecha Entrada Grado:** 11/08/2006
- Escala:** Actualización Datos Administración Salarial



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Compensación: Esta pantalla nos muestra información del tipo de pago, por conjunto y zona económica.

The screenshot shows the PeopleSoft HRMS interface for the 'Compensación' (Compensation) page of employee MARIA DEL CARMEN REYES VERA. The page includes a navigation menu on the left, a search bar, and a main content area with tabs for 'Lugar de Trabajo', 'Información Puesto', 'Datos Laborales', 'Nómina', 'Plan Salarial', and 'Compensación'. The 'Compensación' tab is active, showing details for the employee's compensation plan, including the effective date (15/02/2008), salary base (2,139,717), and a table of payment components. The table has columns for 'Cd Sal', 'Sec', 'Detalles', 'Sal Base', 'Moneda', 'Frecuencia', 'Puntos', 'Porcentaje', and 'Grupo Cd Sal'. A single row is visible with 'KYM' in the 'Cd Sal' column and '9.272.060000' in the 'Sal Base' column. The page also includes a 'Calcular Compensación' button and a footer with navigation links.

Este Programa es una herramienta esencial para el área de Recursos Humanos ya que esta es la base para hacer cualquier movimiento del empleado como son:

- Alta del empleado.
- Baja del empleado.
- Cambio de conjunto.
- Ascenso de puesto.
- Consulta de datos de todo el personal del conjunto.

Una vez que el sistema de People Soft nos acepta el alta del empleado, nos da su ID, verificamos en el sistema que aparezca en la lista principal y se procede a la entrega del uniforme el cual estará integrado por una gorra, un pantalón, una camisa y un gafete con su nombre.



Curso de Inducción

Consiste en hacer conocer al personal de nuevo ingreso los principales aspectos de la cultura de la organización, como su misión, visión, valores historia, estructura, marcas filosofía y servicios para que conozca y logre integrarse de la manera mas sencilla y en el menor tiempo posible.

En esta etapa las personas de nuevo ingreso deben recibir toda la información general relacionada con la empresa sobre, sus derechos y deberes, las funciones y responsabilidades específicas de su cargo, la rotación de cargos prevista etc.

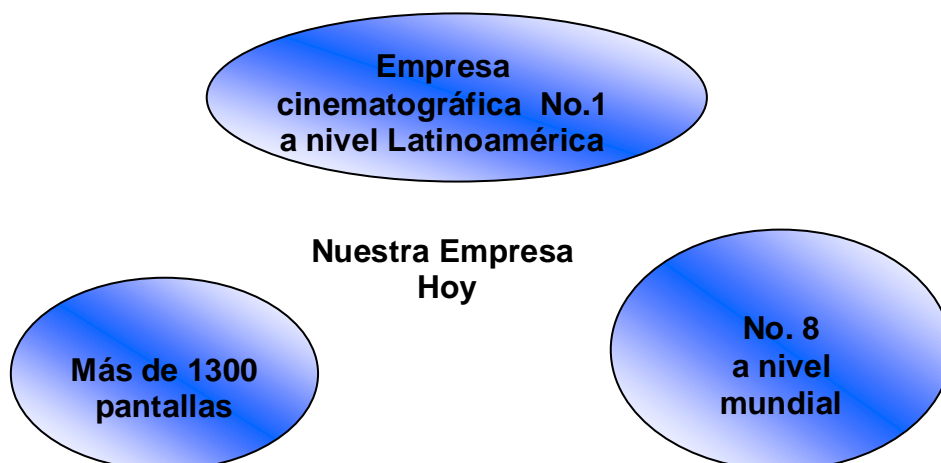
Deben ser presentados ante quienes serán sus compañeros de trabajo, a fin de que conozca a sus clientes y proveedores internos.

Es indispensable invertir el tiempo necesario en este proceso de Inducción para que el trabajador de nuevo ingreso logre involucrarse y adquiera el compromiso inicial y se obtenga de el una actitud favorable hacia la calidad del servicio.

Las herramientas que incluimos son: medios audiovisuales, manual de inducción, la sala de capacitación que se encuentra dentro del conjunto, así como toda la información actualizada.

Nuestro curso de inducción impartido es el siguiente:

Objetivo: Al finalizar este curso el nuevo integrante conocerá, nuestra organización su historia, estructura, servicios, filosofía, marcas y lineamientos, con el fin de lograr tu integración a ella de una manera rápida y sencilla.

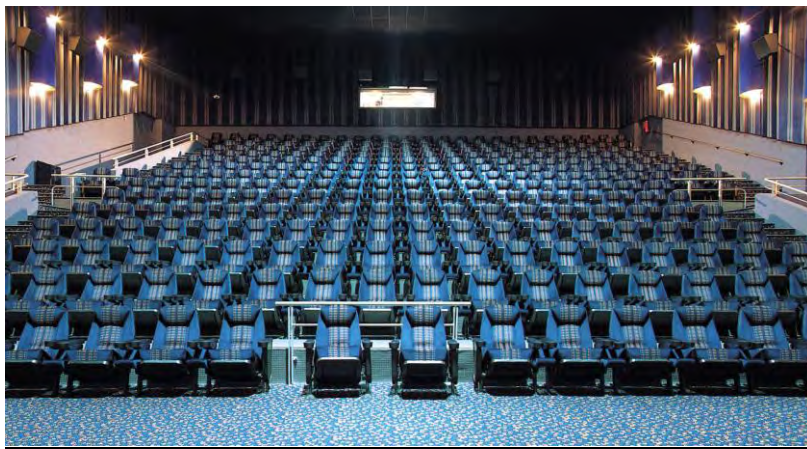




Historia

En esta sección se narra toda la historia de la empresa, desde sus inicios, hasta su evolución juntos con los logros obtenidos hasta la fecha.

NUESTRAS INSTALACIONES



Excelencia Operacional

Estandarización de Procesos y Rediseño de Servicios

Cinépolis.
LA CAPITAL DEL CINE

Excelencia Operacional
Estandarización de Procesos y Rediseño de Servicios

Proyecto **época**
Estandarización de Procesos Operativos
Centralmente Administrados

oasys
optimal administration system



Época y Oasys son los nuevos Procesos que le dieron a la empresa la calidad en la excelencia de procesos, es así que se logra la Estandarización de nuestro servicio en todos los conjuntos.

Nuestros Logros

Cómo no compartirlos cuando somos una Empresa Socialmente Responsable.

- Apoyo Externo:
- “Vamos todos a Cinépolis”
- Teletón
- Fundación Lazos y Héroes Anónimos



Responsabilidad Social.

Hábitat.

Alianza por Asia.

Cineminutos contra la piratería.



Nuestros Valores

<p>Pasión:</p> 	<p>Significa entregarme a mi trabajo con entusiasmo genuino, hacer las cosas lo mejor posible buscando mi superación constante y el bienestar de mi empresa.</p>
<p>Compromiso:</p> 	<p>Se demuestra trabajando a diario con la convicción de dar lo mejor de uno, otorgando la confianza a los demás de que no se va a fallar.</p>
<p>Servicio:</p> 	<p>Doy más de lo que me exigen, para servir a mis clientes tanto internos, como externos.</p>
<p>Integridad:</p> 	<p>Soy coherente con mis valores tanto en el trabajo como en el hogar.</p>
<p>Ser Palomita:</p> 	<p>Es la esencia de Cinépolis, divertido, pionero, creativo, curioso con el ánimo de un aprendizaje continuo.</p>
<p>Misión:</p> 	<p>Ser la mejor opción de entretenimiento fortaleciendo nuestro liderazgo, en la industria cinematográfica a nivel internacional, ofreciendo diversión, innovación y un servicio estelar.</p>
<p>Visión:</p> 	<p>Iluminamos la película de tu vida con sonrisas y momentos inolvidables.</p>



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

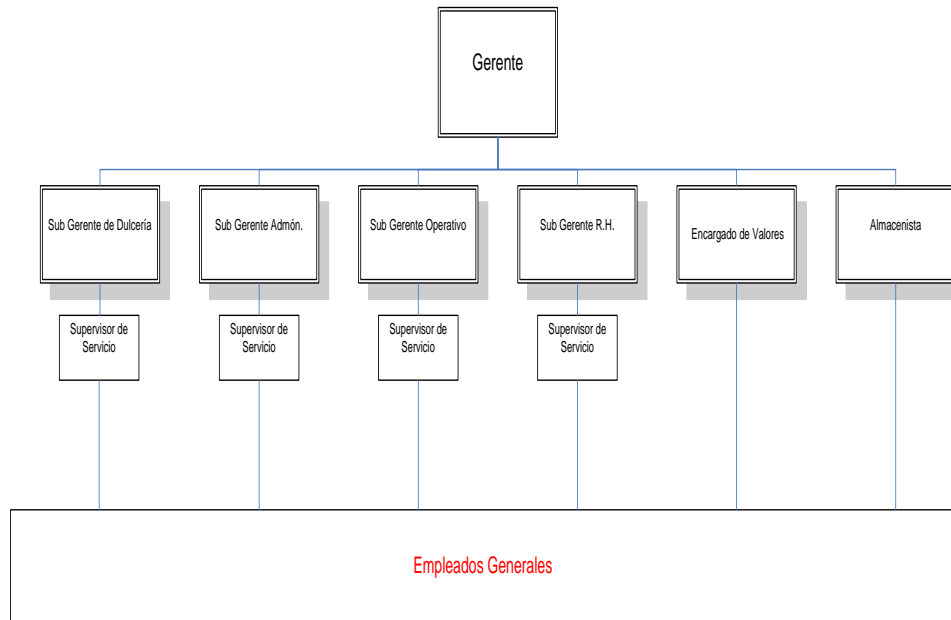


Áreas en las que se podrá desarrollar el empleado general.

Dulcería	Área de servicio en donde se ofrecen nuestros productos consumibles (alimentos).
Dulcópolis	Área de productos agranel, (gomitas, pasitas etc...)
Cafetería	En esta área se ofrecen bebidas, pasteles y crepas.
Taquilla	Área de primera instancia para el cliente, se venden los boletos.
Atención al cliente	Área donde ofrece al cliente información de películas, nuestras políticas y cuenta con un servicio de guardarropa.
Accesos	Área donde el cliente ya tiene el acceso a su función.
Proyección	Aquí se proyectan las películas, área de mucha importancia como todas las demás pero con más responsabilidad.



ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN



Categorías de Empleado

Nuestras categorías surgen por la necesidad de nuestros empleados ya que estos cumplen un papel importante, el de estudiantes, por lo cual Cinépolis es una empresa que se preocupa por los jóvenes, brindarles la oportunidad de estudiar y trabajar a la vez en un ambiente divertido.

CLASIFICACIONES

“A” - 45 hrs. a la semana-En esta categoría el empleado debe cumplir estas horas establecidas como máximo, los empleados que se encuentran aquí son aquellos que cuentan con disponibilidad de tiempo y tienen una buena productividad en el trabajo.

“B” - 30 hrs. a la semana- esta categoría va de 5 a 6 días a la semana y deberán cubrir como máximo estas horas.

“C” - 12 a 15 hrs. a la semana estos empleados por lo regular son aquellos con más carga de trabajo escolar.

A continuación, mencionaremos el uso correcto del uniforme, así como lo que no está permitido utilizar o portar en horas de trabajo.

Uso correcto del uniforme

En este esquema se ilustra la forma correcta de portar el uniforme corporativo de servicio al cliente.



Uniforme limpio y en buen estado.

Hombres cabello corto y mujeres cabello recogido.

Gorra del uniforme.

Pines, máximo dos: Uno arriba del gafete y el otro en la manga izquierda.

Playera del uniforme.

Gafete.

Cinturón negro

Pantalón del uniforme

Calcetines oscuros (no blancos).

Zapatos negros (no tenis).

No usar camiseta blanca cuello redondo. Únicamente camiseta blanca cuello "V" o azul cuello redondo.

No portar celulares o radio localizadores.

No portar anillos, pulseras, joyería ni parrings.

No usar barba y/o bigote.



Sindicato

Todos los empleados generales cuentan con un sindicato llamado **S. T. I. C.** (Sindicato de trabajadores de la Industria cinematográfica, similares y conexos de la República Mexicana). A su vez cuentan con un contrato colectivo de trabajo servicios de personal de cinemas S.A de C.V. establecido por la empresa y aceptando las cláusulas los representantes del sindicato.

Todos los trabajadores incluyendo a empleados de confianza cuentan con una Línea

Cliente Interno: en la cual podrán externar sus quejas o comentarios, estos para evitar injusticias dentro del conjunto, siendo atendidos por personas especializadas del corporativo de recursos de personal la cual dará seguimiento a sus quejas.

Esto con el propósito de cuidar nuestro ambiente de trabajo.

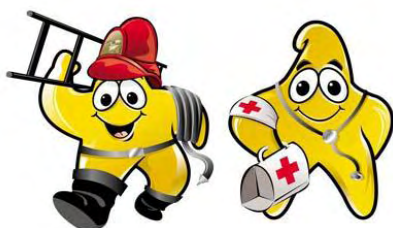


Contamos con todos los requerimientos de Protección Civil, esto hace que nos comprometamos con la sociedad y formemos nuestras brigadas internas de protección civil, las cuales son:

Brigada de incendios

Brigada de evacuación

Brigada de primeros auxilios





Certificación de los Empleados en las diferentes Áreas

Una vez concluida la inducción el siguiente paso para nuestros candidatos es la certificación.

En esta etapa los integrantes de nuevo ingreso, serán capacitados en el área que les corresponda, se les proporcionarán todos los conocimientos teóricos y prácticos así como el material necesario para el logro de un aprendizaje exitoso y así poder lograr la certificación.

Las áreas que por política requieren que el empleado este certificado con una calificación mínima de 80 son:
dulcería, dulcópolis, cafetería y taquilla, esto por la sencilla razón;
Un servicio no se puede dar a medias y más que eso por la estandarización de nuestro servicio en Cinépolis.

Para la certificación de dulcería y dulcópolis es necesario presentar al nuevo integrante con el equipo de trabajo, sus nuevos compañeros, la información teórica se dará al mismo tiempo con la practica explicando cada paso del procedimiento.



Recordemos que es un paso muy importante que nuestro personal esté certificado, esto demuestra la calidad en el servicio estandarizado que ofrece Cinépolis en todos sus conjuntos a nivel latinoamérica.

A continuación. veremos todo el examen que presentaran los candidatos estos a su vez deberán tener un promedio mínimo de 80 para poder certificar.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
 LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
 MA. DEL CARMEN REYES VERA
 TRABAJO PROFESIONAL

Verificación de la Efectividad de la Capacitación (VEC)
 Servicio de Dulcería Tradicional y Dulcópolis

Evaluación dirigida a:

- Vendedor de Dulcería y Vendedor de Dulcópolis
- Supervisor de Servicio
- ROD y ROC

Fecha: / / /

Nombre: _____

Conjunto: _____

Marca con una “X” la respuesta correcta de las siguientes preguntas, al terminar entrega la evaluación.

1. Selecciona la secuencia correcta para el procedimiento “**Realizar la Venta**”.

a)	b)	c)
<ul style="list-style-type: none"> • Saluda al Cliente. • Ofrece tu ayuda/ toma la orden. • Maximiza de acuerdo a tu propio criterio. • Registra la orden en el sistema Oasys POS y Confírmala. • Arma la orden y entrégala nombrando producto por producto. • Indica el monto a cobrar y solicita la TCC. • Recibe el pago y despide al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saluda al Cliente. • Ofrece tu ayuda/ toma la orden. • Arma la orden y entrégala nombrando producto por producto. • Registra la orden en el sistema Oasys POS y Confírmala. • Maximiza de acuerdo a la técnica de venta. • Indica el monto a cobrar y solicita la TCC. • Recibe el pago y despide al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saluda al Cliente. • Ofrece tu ayuda/ toma la orden. • Maximiza de acuerdo a la técnica de venta. • Registra la orden en el sistema Oasys POS • Confirma la orden. • Arma la orden y entrégala nombrando producto por producto. • Indica el monto a cobrar y solicita la TCC. • Recibe el pago y despide al Cliente.

2. ¿Cuál es la forma correcta de **Recibir Efectivo** durante la Venta?



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

- a) Recibe el dinero y confirma la cantidad entregada por el Cliente, déjalo a la vista y guárdalo en la caja hasta que termine la operación y el Cliente se haya retirado.
 - b) Recibe el dinero, guárdalo en la caja y confirma la cantidad entregada por el Cliente, déjalo en la caja hasta que termine la operación y el Cliente se haya retirado.
 - c) Recibe el dinero, déjalo a la vista y guárdalo en la caja antes de que termine la operación y que el Cliente se haya retirado.
3. La venta sugerida de acuerdo a la **técnica de venta** para unas palomitas grandes es:
- a) Refresco.
 - b) Agua.
 - c) Spacio Leve.
4. Cuando un cliente pide un refresco, ¿Qué debes preguntar?
- a) Coca está bien?
 - b) Coca Cola grande está bien?
 - c) De qué sabor su refresco?
5. La venta sugerida de acuerdo a la **técnica de venta** para un Agua o Nestea es:
- a) Palomitas.
 - b) Nachos.
 - c) Chocolate.
6. La venta sugerida de acuerdo a la **técnica de venta** para un Combo Cuates es:
- a) Palomitas.
 - b) Nachos.
 - c) Coca Cola Grande.
7. La venta sugerida de acuerdo a la **técnica de venta** para un Helado es:
- a) Combo Nachos.
 - b) Combo Extreme.
 - c) Combo Cuates.



8. ¿Cuál es la secuencia correcta para **“Elaborar una Orden de Dulcería Tradicional”**?

- a) Palomitas, bebidas fountain, nachos, hot dog, bebidas embotelladas, helados y productos empaquetados.
- b) Bebidas fountain, palomitas, hot dog, nachos, bebidas embotelladas, helados y productos empaquetados.
- c) Nachos, bebidas fountain, palomitas, hot dog, bebidas embotelladas, helados y productos empaquetados.

9. ¿Cuál procedimiento debes seguir para **“Servir Bebidas Fountain”**?

- a) Incluye hielo en todos los refrescos, a excepción de que el Cliente los solicite sin hielo.
Llena el vaso de refresco con el botón correspondiente al tamaño solicitado. Si la bebida fue solicitada sin hielo, entonces lo llena hasta la línea superior con el botón manual
Llena los vasos del combo infantil utilizando el botón de llenado de refresco manual
- b) Antes de servir, pregunta al Cliente si desea hielo en su refresco.
Llena el vaso de refresco con el botón correspondiente al tamaño solicitado. Si la bebida fue solicitada sin hielo, entonces lo llena hasta la línea superior con el botón manual.
Llena los vasos del combo infantil utilizando el botón de llenado de refresco manual.
Entrega los refrescos tapados.
- c) Solo incluye hielo al refresco, si el Cliente lo solicita.
Llena el vaso de refresco con el botón correspondiente al tamaño solicitado. Si la bebida fue solicitada sin hielo, entonces lo llena hasta la línea superior con el botón manual.
Llena los vasos del combo infantil utilizando el botón de llenado de refresco manual.
Entrega los refrescos tapados y con popote.

10. ¿Cuál es el orden correcto de los ingredientes para la elaboración de las **Palomas sabor Mantequilla y sabor Light**?

- a) Una medida de maíz, adiciona la sal sabor mantequilla sobre el maíz y agregar aceite vegetal de soya o canola.
- b) Aceite vegetal de soya o canola y una medida de maíz con sal adicionada.
- c) Una medida de maíz, aceite vegetal de soya y al final la sal.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

11. ¿Cuál es el orden correcto de los ingredientes para la elaboración de las **Palomas Enchiladas**?
- a) Una medida de maíz palomero, aceite vegetal de soya y 3 cucharadas al ras de saborizante de chile limón.
 - b) Una medida de maíz palomero, aceite vegetal de soya y 4 cucharadas al ras de saborizante de chile limón.
 - c) Una medida de maíz palomero, 3 o 4 cucharadas al ras de saborizante de chile limón y el aceite vegetal de soya.
12. ¿Cuál es el orden correcto de los ingredientes para la elaboración de las **Palomas de Caramelo**?
- a) Una medida de maíz, Caramelo Glaze Pop y el aceite vegetal de soya.
 - b) Una medida de maíz, aceite vegetal de soya y Caramelo Glaze Pop.
 - c) Una medida de maíz, aceite de canola y Caramelo Glaze Pop.
13. Una vez elaboradas las palomitas ¿qué se debe hacer para lograr una óptima calidad en el producto?
- a) Mezclar las palomitas que contienen más saborizante con las que no verificando que el maíz no reventado caiga en la charola de desechos.
 - b) Únicamente para separar el maíz que no reventó.
 - c) No todas las palomas se deben remover o mezclar únicamente las de sabor caramelo.
14. ¿Cuál es la forma correcta de entregar el **Hot Dog** en Dulcería?
- a) Toma el pan con las pinzas y colócalo sobre la charola, coloca una servilleta en la charola para hot dog, toma la salchicha con las pinzas y colócala sobre el pan, entrégale el hot dog al Cliente e indícale dónde están los condimenteros.
 - b) Toma el pan con las pinzas y colócalo sobre la charola, toma la salchicha con las pinzas y colócala sobre el pan, coloca una servilleta sobre el hot dog, entrégale el hot dog al Cliente e indícale dónde están los condimenteros.
 - c) Coloca una servilleta en la charola para hot dog, toma el pan con las pinzas y colócalo sobre la charola, toma la salchicha con las pinzas y colócala sobre el pan, entrégale el hot dog al Cliente e indícale dónde están los condimenteros.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

15. Si un cliente solicita sus **Nachos** con un extra queso ¿cuántas onzas de queso deberán servirse en total?

- a) Las 3 onzas de queso correspondientes más 2 onzas del extra queso.
- b) Las 3 onzas de queso correspondientes mas 1 onza del extra queso.
- c) Las 3 onzas de queso correspondientes más 3 onzas del extra queso.

16. ¿Cuál es la secuencia correcta para “**Elaborar una Orden de Dulcópolis**”?

- a) Dulces a granel, bebidas fountain, palomitas, bebidas embotelladas, helados y icee.
- b) Bebidas fountain, palomitas, icee, bebidas embotelladas, helados y productos empaquetados.
- c) Palomitas, bebidas fountain, dulces a granel, bebidas embotelladas y helados.

17. Vender un mínimo de 50 grs. de dulces y recordar que el peso de una bolsa de servido es de 5 grs. por lo que al momento de pesar los dulces no debes tomar en cuenta este peso son las **Reglas** para “Armar Orden en:

- a) Dulcería Tradicional”.
- b) Cinecafé”.
- c) Dulcópolis”.

18. Colocar la tapa tipo domo sobre el vaso y llenarlo completamente hasta el domo, accionando hacia abajo la palanca del sabor seleccionado. Son los **pasos para servir**:

- a) Una Bebida Fountain.
- b) Un Icy Capuchino.
- c) Un Icee.

Para la certificación de taquilla se aplica la siguiente evaluación, cabe mencionar que el empleado tiene de 3 a 4 días para poder practicar en el área y retroalimentarse constantemente para poder presentar su examen.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Verificación de la Efectividad de la Capacitación (VEC)
Servicio de Taquilla

Evaluación dirigida a:

- Vendedor de Taquilla.
- Administrativos

Fecha: / / /

Nombre: _____

No de

Empleado: _____

Conjunto: _____

Marca con una "X" la respuesta correcta de las siguientes preguntas, al terminar entrega la evaluación.

1.-¿Cuáles son los **utensilios** que debe tener el punto de venta antes de abrir?

- d) Plancha para voucher, block de vouchers para pase anual, letrero de caja cerrada, papel para impresión de boletos, atomizador y franela.
- e) Plancha para voucher, block de vouchers para pase anual, letrero de caja cerrada, papel para impresión de boletos, sello de cancelado y cojín de tinta.
- f) Plancha para voucher, block de vouchers para pase anual, letrero de caja cerrada, papel para impresión de boletos, sinopsis de películas y el fondo.

2.-¿Cómo y quién es el **Responsable** de Habilitar el Primer Turno de Punto de Venta al Inicio del Día?

- g) El Responsable de Valores cuando entrega fondos.
- h) El Responsable de Operación de Taquilla y el Vendedor de Taquilla cuando se registran en sistema.
- i) El Vendedor de Taquilla cuando enciende el equipo del punto de venta y se registra, acomoda el fondo en la charola del cajón del dinero y retira el letrero de caja cerrada.

3.-Marca la letra del paso que **no** corresponde al procedimiento de "Vender Boletos en la Taquilla":



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

- j) Saluda al Cliente y da la BIENVENIDA.
- k) Solicita al Cliente función, horario y cantidad de boletos al que desea ingresar y los registra en el sistema oasys pos.
- l) Confirma al cliente el número de boletos, sala, horario, película y el monto a pagar. (1er Confirmación)
- m) Solicita la tarjeta Club Cinépolis y la introduce en la lectora.
- n) Si cobra en efectivo, entonces recibe el dinero y confirma la cantidad que le entregó el Cliente, si es un billete, lo pasa por la luz ultravioleta o usa el marcador y lo deja siempre a la vista del Cliente, hasta que termina la operación. Si el Cliente presentó su tarjeta Club Cinépolis, entonces le da su nuevo saldo en puntos. Si cobra con monedero electrónico, entonces indica en el sistema el monto a cobrar y menciona el saldo restante.
- o) Si cobra con puntos o monedero de tarjeta Club Cinépolis, solicita su identificación y plancha la tarjeta Club Cinépolis, entonces pregunta cuántos puntos se descontarán y cómo completará el pago de su boleto, al terminar le da su nuevo saldo en puntos y solicita al cliente firme el voucher.
- p) Confirma al cliente la entrega, número de boletos, sala, horario y película. (2ª Confirmación)
- q) Entrega el cambio, los boletos y la tarjeta Club Cinépolis. Despide y entrega la publicidad destinada para el Cliente, si es el caso.

4.-Marca la letra del paso que **no** corresponde al procedimiento de “**Canjear Cupones**”:

- a) Verifica la validez del cupón.
- b) Selecciona la promoción en el sistema oasys pos.
- c) Elige la función, el tipo de espectador y el número de boletos solicitados.
- d) Captura el número de folio del cupón en el sistema.
- e) Confirma al cliente el número de boletos, sala, horario y película.
- f) Si en el canje del cupón se requiere realizar un cobro, entonces lo realiza.
- g) Confirma al cliente la entrega, número de boletos, sala, horario y película.
- h) Despide y entrega la publicidad destinada para el Cliente, si es el caso.

5. Es el procedimiento para “**Canjear Cortesías**” con **Pase Anual**:

- a) Verifica que este vigente y que aplique en el conjunto, solicita identificación, selecciona la opción F7 Cortesías, Selecciona sala película y horario, confirma la entrega y despide al cliente.
- b) Solicita identificación, si no es titular, anota el nombre de la esposa o hijo que esta solicitando el canje en el voucher,



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Selecciona la opción F8 Promoción, Selecciona sala, película y horario, solicita Tarjeta Club Cinépolis y la introduce en la lectora. Si no cuenta con la Tarjeta Club Cinépolis entonces plancha el pase, confirma la entrega y despide al cliente.

c) Verifica que este vigente y solicita identificación, si no es titular, anota el nombre de la esposa o hijo que esta solicitando el canje en el voucher, selecciona la opción F7 Cortesías y registra el número de pase, selecciona sala, película y horario, plancha el pase anual y anota el número de cortesías que canjeadas, solicita que firme el voucher, confirma la entrega y despide al cliente.

6. ¿Qué procedimiento debes seguir para “**Aplicar la Garantía Cinépolis**”?

- a) El Vendedor de Taquilla solicita al Cliente su contraseña (boleto), lo sella de “Cancelado” y solicita una cortesía de operación (Boleto Azul) al ROT y la entrega al Cliente.
- b) El Vendedor de Taquilla solicita al Cliente su contraseña (boleto), selecciona la opción F9 Regreso de boletos, registra en el sistema el folio del boleto, el ROT autoriza, aplica la garantía e imprime la cortesía, canjea la cortesía en opción F7 y selecciona la sala y película que el cliente desea ver, confirma la entrega y despide al cliente, sella de cancelado el boleto recibido y guarda la contraseña y la cortesía como comprobantes del cambio.
- c) El Responsable de Operación de Dulcería solicita al Cliente su contraseña (boleto), verifica que aplique la garantía y firma el boleto como cortesía, la entrega al Cliente y guarda la contraseña como comprobante del cambio.

7. ¿Quiénes son los responsables de realizar el procedimiento de “Cierre de Taquilla al **Fin de Turno**”?

- a) El Vendedor de Taquilla y el Responsable de Operación del Conjunto.
- b) El Vendedor de Taquilla y el Responsable de Valores.
- c) El vendedor de Taquilla y el Responsable de Operación de Taquilla.

8. ¿Cuál procedimiento debes seguir para “**Hacer Cambio de Turno en Taquilla**”?

- a) El Vendedor Saliente termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada.
El Responsable de Operación registra la salida del sistema oasys pos, confirma con su usuario y contraseña.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

El Vendedor Saliente retira los valores.

- b) El Vendedor Saliente termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada, registra su salida del sistema oasys pos, confirma con su usuario y contraseña y retira los valores.

El Vendedor Entrante introduce su dinero del fondo, registra su usuario y contraseña de entrada al sistema oasys pos, retira el letrero de caja cerrada.

- c) El Vendedor Entrante termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada y retira su dinero.

El Responsable de Operación registra el cambio de turno en sistema Oasys pos, confirma con su usuario y contraseña.

El Vendedor Entrante captura el fondo, registra su usuario y contraseña de entrada al sistema Oasys pos, retira el letrero de caja cerrada.

9. ¿Cuál procedimiento debes seguir para **“Solicitar Fondo Adicional”**?

- a) El Vendedor de Taquilla termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada, captura su usuario y contraseña, recibe el fondo, lo cuenta y lo registra en el sistema oasys pos.

El Responsable de Valores registra su usuario y contraseña para confirmar la entrega.

El Vendedor de Taquilla retira el letrero de caja cerrada.

- b) El Vendedor de Taquilla termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada, recibe el fondo, lo cuenta y lo registra en el sistema oasys pos, retira el letrero de caja cerrada.

- c) El Vendedor de Taquilla termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada. El Responsable de Operación Taquilla cuenta el fondo y lo entrega al Vendedor de Taquilla y retira el letrero de caja cerrada.

10. ¿Cuál procedimiento debes seguir para **“Hacer un Retiro de Efectivo”**?

- a) El Vendedor de Taquilla termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada, abre el cajón, saca el dinero, lo cuenta y lo entrega al Responsable de Valores .

El Responsable de Valores captura su usuario y contraseña en el sistema oasys pos, firma los uno de los comprobantes de retiro y se lo entrega al Vendedor de Taquilla.

El Vendedor de Taquilla guarda el comprobante del retiro en el cajón del dinero, retira el letrero de caja cerrada.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

- b) El Vendedor de Taquilla termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada, abre el cajón, saca el dinero, lo cuenta y lo entrega al Responsable de Valores quien lo registra en el sistema.
- c) El Vendedor de Taquilla, coloca el letrero de caja cerrada, abre el cajón, cuenta el dinero y lo entrega.

El Responsable de Operación de Taquilla recoge la charola del dinero, entrega un comprobante firmado por el monto recibido y entrega una nueva charola con fondo.

Selecciona el inciso que describa correctamente las funciones en los cuadros que tienes a continuación, de acuerdo al funcionamiento de tu sistema Oasys. Toma en cuenta que a cada numero corresponde un inciso.

11	12	13	14	15	16	17	18
F6 Otro día	INSERT SUPR	F8 Promociones	F2 Nueva Venta	F4 Reserva Local	F7 Paseo Cortesía	F9 Regreso de Boleto	F3 Compra/ Reserva

- a) Recorre el horario de la función seleccionada, por la del siguiente horario.
- b) Cancela la transacción actual para comenzar una nueva.
- c) Despliega un campo para capturar el folio o la contraseña de una reservación o compra de CINETICKET cuando el cliente se presenta en la taquilla a reclamar sus boletos.
- d) Reserva boletos para cualquier función de la cartelera y se hace directamente en el punto de venta.
- e) Permite cambiar la fecha de la cartelera realizar una Venta Avanzada.
- f) Para realizar un canje de cortesías.
- g) Para realizar canje de cupones.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

- h) Para realizar cancelación de boletos por cambio de función, devolución o garantía Cinépolis.

A partir de esta pregunta, sólo deberás contestar si eres Administrativo. (Gerente, Subgerente, Supervisor)

11. Marca la letra del paso que **no** corresponde al procedimiento de “**Cerrar el Día de Taquilla**”:

- a) Ingresa al sistema Oasys BO e ingresa los otros ingresos si es el caso.
- b) Registra los ingresos y las papeletas manuales si es el caso.
- c) Actualiza los porcentajes de alquiladoras de las películas.
- d) Registra el cierre de día.
- e) Revisa que ningún módulo este pendiente por contar.
- f) Cuenta el dinero del depósito de ingresos de taquilla y compara la cantidad con el reporte de corte de taquilla y separa la copia de la ficha de depósito para su envío.

12. ¿Qué procedimiento debes seguir para “**Cerrar Semana en Taquilla**”?

- a) El Responsable del Conjunto registra, transmite la información semanal al corporativo, imprime la liquidación semanal de exhibición, imprime el reporte de boletos promocionales y anexa los paquetes diarios de
- b) cupones promocionales y copias de fichas de depósito al paquete de envío semanal.
- c) El Responsable del Conjunto registra el cierre de semana indicando año y semana de operación, imprime la liquidación semanal de exhibición, imprime el reporte de boletos promocionales y anexa los paquetes diarios de cupones promocionales y transmite la información semanal al corporativo.
- d) El Encargado de Valores transmite la información semanal al corporativo, registra el cierre de semana indicando año y semana de operación, imprime la liquidación semanal de exhibición, imprime el reporte de boletos promocionales y copias de fichas de depósito al paquete de envío semanal.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

13.-Es el procedimiento para “**Cargar Sinopsis en la Programación de Taquilla**”:

a)	b)	c)
El Responsable de Conjunto entra al página de Programación del sistema Oasys BO. Selecciona programación de la semana, elige el día en que desea que aparezca la sinopsis, selecciona la sala, película y describe la sinopsis y notifica cambios en la página de Taquilla.	El Responsable de Conjunto entra al página de Programación del sistema Oasys BO. Selecciona opción Películas, busca la película a la que desea cargar la sinopsis, copia la sinopsis de la pagina de Internet Sinopsis Light y notifica cambios en la pagina de Taquilla. Actualiza programación y sincroniza con el servidor. Reinicia los puntos de venta.	El Responsable de Conjunto entra al página de Programación del sistema Oasys BO. Selecciona opción Películas, busca la película a la que desea cargar la sinopsis, copia la sinopsis de la pagina de Internet Sinopsis Light y reinicia los puntos de venta.

14. ¿Cuándo se implementa Taquilla Manual, que se debe hacer con los boletos manuales que se vendieron durante la operación, al momento de Cerrar el día de Taquilla?

- Se capturan en cierre de día por el total vendido.
- Se captura en los cortes de Turno como boletos vendidos y se considera en el total de deposito diario.
- Se capturan en otros Ingresos en papeletas manuales, por sala y precio del boleto.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Para Cinecafé será la siguiente evaluación con las respectivas recetas.

Verificación de la Efectividad de la Capacitación (VEC)
Servicio de Cinecafé

Evaluación dirigida a:
Responsable de Operación del Conjunto
Responsable de Dulcería

Nombre: _____ Nómima: _____
Conjunto: _____ Área: _____
Fecha: / /

Rellena el círculo con la letra de la respuesta que consideres correcta.

1. ¿Cuál es el orden para mezclar los ingredientes de la masa para crepas?

- a) leche, harina, mantequilla diluida.
- b) harina, leche, mantequilla diluida.
- c) leche, mantequilla diluida, harina y huevo.

2. ¿Cuál es la secuencia correcta para “Limpiar y sanitizar utensilios”?

- a) Lava los utensilios de acuerdo a la siguiente secuencia: prepara la solución limpiadora, talla con fibra no abrasiva, enjuaga los utensilios y los coloca en el escurridor, por ultimo rocía los utensilios con solución sanitizante y los deja secar al aire.
- b) Rocía los utensilios con solución sanitizante y los deja secar al aire, talla con fibra no abrasiva, enjuaga los utensilios y los coloca en el escurridor.
- c) Rocía los utensilios con solución sanitizante, enjuaga los utensilios, prepara la solución limpiadora, talla con fibra no abrasiva, enjuaga los utensilios y los coloca en el escurridor.

3. En el procedimiento que realizas para “Limpiar el área de preparación” si vas a limpiar un área que tiene contacto con alimentos.

a)	b)	c)
Rocía solución engrasante. Talla con el trapo para limpieza pesada. Enjuaga.	<ul style="list-style-type: none">• Rocía con solución limpiadora.• Pasa el trapo para limpieza general.• Deja secar.	<ul style="list-style-type: none">• Rocía solución limpiadora.• Pasa el trapo para superficies en contacto con alimentos.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

		<ul style="list-style-type: none">• Rocía solución sanitizante.• Pasa el trapo para sanitizar.• Deja secar.
--	--	---

4. ¿Cada cuando debes de sanitizar los utensilios?
- a) cada 20 minutos.
 - b) cada 2 horas.
 - c) cada hora.
5. Después de aplicar la solución sanitizante a los utensilios debemos.
- a) Limpiar con el trapo limpio y húmedo,
 - b) Dejar secar al aire.
 - c) Enjuagarlos con agua limpia.
6. Durante el turno, cuando no se están utilizando alguno de los ingredientes para preparar crepas debes:
- a) Llevarlos al refrigerador mas cercano.
 - b) Mantenerlos tapados.
 - c) Devolver una parte al almacén.
7. ¿A cuantos grados debes colocar el termostato de la crepera?
- a) 180.
 - b) 200.
 - c) 195.
8. ¿Quién es el responsable de organizar las órdenes de Cinecafé que serán procesadas?
- a) El preparador de alimentos.
 - b) El vendedor de dulcería.
 - c) El Responsable de Operación de Dulcería



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

9. Son las herramientas para preparar un Café Espresso Sencillo

a)	b)	c)
<ul style="list-style-type: none">• Compactador de acero para café.• Un vaso de 4 oz.• Portafiltro sencillo.• Espumadera.	<ul style="list-style-type: none">• Compactador de acero para café.• Un vaso de 10 oz.• Portafiltro sencillo.• Una jarrita de acero inoxidable.	<ul style="list-style-type: none">• Compactador de acero para café.• Un vaso de 4 oz.• Portafiltro sencillo.

10. Al “Café Capuccino Frío Combinado” debemos agregar esencia para café del sabor elegido por el cliente ¿en que cantidad?

- a) 2 onzas.
- b) 1 onza.
- c) 1.5 onzas.

11. ¿Qué cantidad de ingredientes lleva la crepa “Jamón y Queso Manchego”?

- a) Una porción de 60 grs. de queso y 3 rebanadas de jamón virginia.
- b) Una porción de 80 grs. de queso y 3 rebanadas de jamón virginia.
- c) Una porción de 80 grs. de queso y 2 rebanadas de jamón virginia.

12. Al preparar las crepas es importante untar los ingredientes de.....

- a) Derecha a izquierda.
- b) Izquierda a derecha.
- c) Abajo hacia arriba.

Para las áreas de atención al cliente, accesos y proyección no hay un examen de certificación estas áreas son mas practicas y deberán certificarse solo con la practica y retroalimentación, esto se reflejara en la productividad del empleado.

Una vez que el empleado es certificado en las áreas en las que se le aplican los exámenes, se le asigna una clave para entrar al sistema y así ya podrá abrir punto de venta para dar un excelente servicio.

Ningún empleado que no este certificado puede dar servicio, ya que como plan de estandarización todo nuestro personal debe de estar debidamente calificado para proporcionar un servicio de calidad y excelencia.

Todo empleado en su expediente tendrá toda su trayectoria laboral, así como en la carpeta de productividad seguimiento OASYS.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

SEGUIMIENTO



Cinépolis: HOLLYWOOD

Evaluaciones Teóricas	Formato de Seguimiento (Resultado de Evaluación Práctica)
-----------------------	---

No. de Empleado	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Calificación de Evaluación	Total de Reactivos	Total de Aciertos	Errores	Calificación	Acción
				2	2			
12132	Jesús Mendoza Luna	Dulcería	100	110	100	10	95,5	Dar Retroalimentación
7538	Imanol Rivera Cruz	Dulcería	94	110	96	14	90,6	Dar Retroalimentación
10746	Jose Arturo Peñaloza Hernández	Dulcería	88	110	98	12	88,5	Dar Retroalimentación
11524	Alfredo Uriel Roa Sánchez	Dulcería	88	110	106	4	92,2	Dar Retroalimentación
12786	Elizabeth Guerrero Sánchez	Dulcería	100	110	99	11	95,0	Dar Retroalimentación
12355	Sandra González	Taquilla	83	83	81	2	90,3	Dar Retroalimentación
12448	Israel Jimenez Sánchez	Taquilla	83	69	67	2	90,1	Dar Retroalimentación
7969	Virginia Rodríguez Mejía	Cinecáfe	81	1	1	0	90,5	Dar Retroalimentación

En la tabla se muestra el avance que cada empleado a tenido a lo largo de su capacitación, recordemos que se divide en dos rubros: teórico y práctico por lo que se les dará retroalimentación a todos los empleados hasta llegar al 100% de efectividad en el área.



Administración del Personal Operativo del Conjunto

Como administrador de personal desarrolle una labor que involucra múltiples actividades interdependientes.

Esto actúa en torno a un sistema integrador que busca alcanzar objetivos sociales, corporativos, funcionales y personales, mediante la interacción, con un entorno cambiante y el desarrollo de unas funciones básicas que comprenden la preparación y selección, desarrollo y evaluación, compensación y protección, y la relación con el personal.

Todo esto, ligado a unos factores que constituyen la base del diseño de las estrategias de la empresa hacia un mercado cada vez más competido (factores históricos, externos, organizativos, profesionales, internacionales).

Se pretende lograr el mejoramiento de la organización haciéndola más eficiente y eficaz, interactuando con factores internos y externos que hacen que su actividad sea una labor completa que compromete al personal.

Contrato Colectivo de Trabajo

Como Subgerente de Recursos Humanos tuve la responsabilidad de administrar todo lo relacionado con el capital humano, por lo tanto, el manejo de información de cada uno de los integrantes del conjunto debe de tener un seguimiento, en cuanto este es integrado a la organización, una vez que ya dimos la capacitación, inducción y certificación al empleado pasaremos a realizar su contrato de trabajo.

El contrato es un documento que se celebra entre el sindicato y el patrón, con el propósito de regular las relaciones de trabajo, en el sentido de favorecer a las necesidades de ambas partes.

¿Qué contiene el Contrato Colectivo de Trabajo?

- Nombres y domicilios de las partes, es decir los contratantes.
- Empresas y establecimientos que abarque.
- Duración del contrato o la expresión de ser por tiempo indeterminado o para obra determinada.
- Jornadas de trabajo.
- Días de descanso y vacaciones.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

- Monto de los salarios.
- Cláusulas relativas a la capacitación o adiestramiento de los trabajadores en la empresa o establecimientos que comprenda.
- Disposiciones sobre la capacitación o adiestramiento inicial que se deba impartir a quienes vayan a ingresar a laborar a la empresa o establecimiento;
- Las bases sobre la integración y funcionamiento de las comisiones que deban integrarse de acuerdo con esta ley las demás estipulaciones que convengan las partes.
- Las estipulaciones del contrato colectivo se extienden a todas las personas que trabajen en la empresa o establecimiento, aunque no sean miembros del sindicato que lo haya celebrado, con la limitación consignada en el artículo 184 LFT.

Todo contrato colectivo por tiempo determinado o indeterminado, o para obra determinada, será revisable total o parcialmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 399 LFT.

¿CUÁNDO TERMINA EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO?

El contrato colectivo de trabajo termina:

- Mutuo consentimiento;
- Renuncia escrita del trabajador
- Por quiebra
- Por muerte del trabajador
- Terminación de la obra.
- Incapacidad permanente del trabajador física o mental que le impida el desempeño de sus labores.

De esta manera el contrato comprende por una parte, las horas de entrada y salida, la jornada máxima de labores, cuál debe ser en restricción del horario que le corresponda a cada trabajador, teniendo como tolerancia 10 minutos a la semana, los descansos que se otorgarán, la forma en que se trate, las vacaciones, el salario según las categorías o especialización, la intensidad y calidad de trabajo, los beneficios que se otorgan como prestaciones.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Todos los empleados generales y de confianza tienen iguales beneficios por el simple hecho de encontrarse prestando servicios al mismo patrón, aunque el personal de confianza no cuente con un sindicato.

Reglamento Interno de Trabajo

El reglamento interno de trabajo de Cinépolis, contiene el conjunto de disposiciones obligatorias para los trabajadores y el patrón, en el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa.

Mencionare algunos puntos del contenido de este:

- Horas de entrada y salida de los trabajadores, tiempo destinado para las comidas y periodos de reposo durante la jornada.
- Lugar y momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo.
- Días y forma de pago.
- Normas para el uso del mobiliario y equipo.
- Normas de seguridad e higiene.
- Disposiciones disciplinarias y procedimientos para su aplicación.
- La suspensión en el trabajo como medida disciplinaria, no podrá exceder de 8 días.
- Sanciones.
- Vacaciones, días festivos e incapacidades.

Todos los empleados deberán contar con una copia este, una vez firmado y recibido, deben leerlo para saber cuales son las normas, obligaciones y derechos que tendrán dentro de su estancia en la empresa.

Código de Ética

En Cinépolis también contamos con un código de ética y uno de los compromisos mas fuertes es conducir nuestros asuntos de negocios con el mayor profesionalismo y con una filosofía de ética permanente.

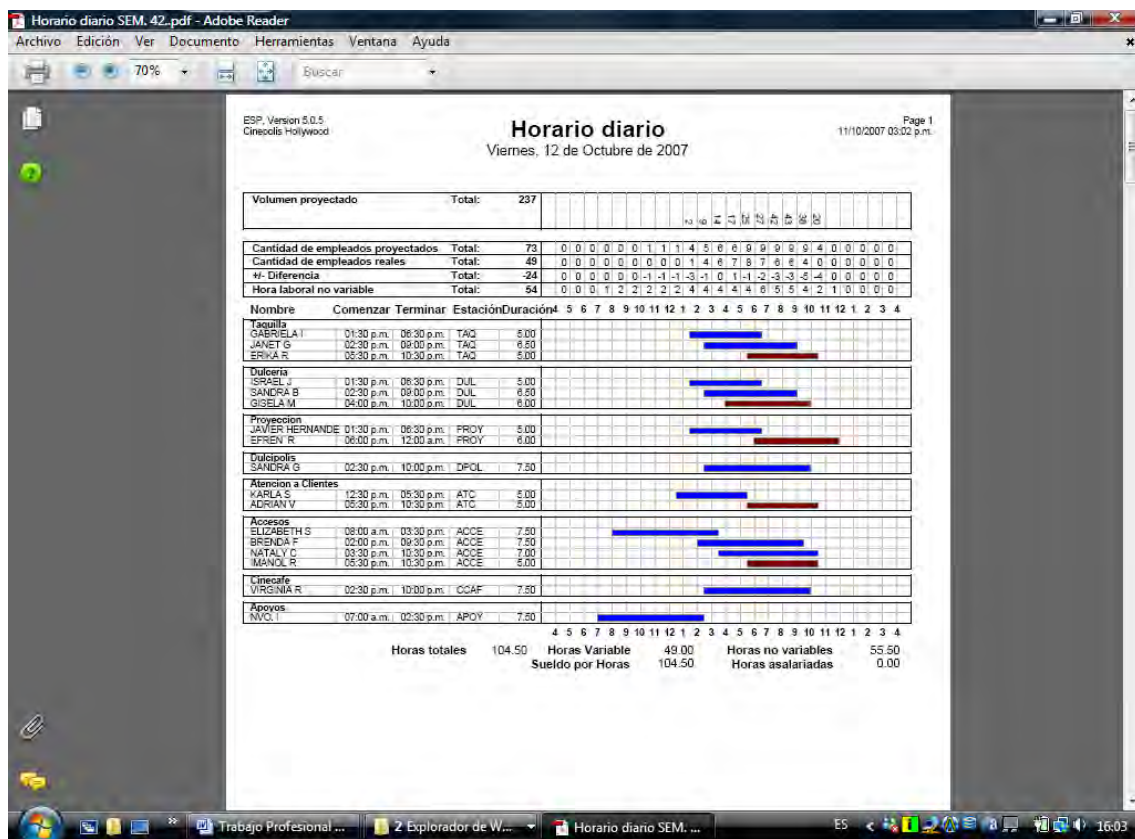
Esperamos que todos nuestros empleados fuera y dentro de Cinépolis respeten nuestras políticas, muestren respeto por la honestidad, trato justo, el orden moral, honor personal y el respeto al derecho a los otros.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
 LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
 MA. DEL CARMEN REYES VERA
 TRABAJO PROFESIONAL

HORARIOS DEL PERSONAL

La administración de personal requiere de mucha planeación del tiempo es por ello que una de mis responsabilidades más grandes fue administrar el tiempo de cada uno de los empleados, ya que el cine cuenta con horarios de apertura, de cierre, de horas con mayor afluencia en nuestra operación, por lo que se requiere a mas personal en áreas que requieren mas apoyo.



Esta pantalla muestra el ejemplo de los horarios elaborados, las características que integran este formato es que aparece el nombre del empleado las horas por día y por semana así como el área donde se encontrara laborando.

Este reporte nos arroja una información detallada de nuestros gastos en la mano de obra, a planificar los gastos de nuestras horas fijas y tener un rango de nuestras horas variables.

Las líneas café indican a todos aquellos colaboradores que cerraran la operación del día



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Al término de la realización de nuestros horarios, se procede a la captura de estos mismos en el sistema de Human Time, el cual nos informara el historial de horas laboradas por cada uno de nuestros empleados.

HUMAN TIME

Este programa especializado, ayuda controlar, y llevar un control de las checadas tanto entradas como salidas de la jornada de trabajo.



Este programa cuenta con el apoyo de un checador digital de huella, donde los empleados digitalizan su huella del dedo índice, el sistema capta la huella, la reconoce y la archiva esto gracias al numero de empleado asignado anteriormente desde su alta.

Pantalla del Programa Human Time.

The screenshot displays the Human Time software interface. The main window shows a table of employee attendance records for the month of May 2008. The table includes columns for Date, Entry, Exit, Entry, Exit, Category of Payment/Exception, Transfers, Hours, and Total. Below the main table, there are two smaller tables: 'Acumulados Totales' (Accumulated Totals) and 'Actual vs. Planificado' (Actual vs. Planned). The 'Actual vs. Planificado' table shows a comparison between planned and actual hours for each day, with differences highlighted in red. The 'Gastos Adicionales' (Additional Expenses) table shows a record for 'Pago de Comida' (Food Payment) on 03/05/2008 for 00:30 hours.

Fecha	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Categoría de Pago / Excepción	Transferencias	Horas	Total
vie 05/02	16:38	22:36			[Llegada Muy Tarde] [Salida Muy Tarde]	Hollywood/Alimentos/Dulceria	05:51	05:51
sáb 05/03	15:45	22:04				Hollywood/Alimentos/Dulceria	06:19	12:10
dom 05/04	10:54	17:06			[Entr. Muy Temprano] [Salida Muy Temprano]	Hollywood/Alimentos/Dulceria	06:12	18:22
lun 05/05	17:08	21:31			[Llegada Muy Tarde] [Salida Anticipada]	Hollywood/Alimentos/Dulceria	04:16	22:38
mar 05/06	16:45				[Llegada Muy Tarde]	Hollywood/Alimentos/Dulceria		
mié 05/07								
jue 05/08								
vie 05/09								
sáb 05/10								

Pc Name	Centro de Costos	Horas	Monto
Horas Normales	Hollywood/Alimentos/Dulce	17:11	279.86
Tiempo Comida	Hollywood/Alimentos/Dulce	00:30	8.14
Prima Dominical	Hollywood/Alimentos/Dulce	01:36	9.12

Fecha	Planif.	Actual	Dif
02-05-2008	14:30	16:38	02:08
03-05-2008	22:00	22:36	00:36
03-05-2008	16:00	15:45	00:15
04-05-2008	22:30	22:04	00:26
04-05-2008	15:30	10:54	04:36
04-05-2008	22:30	17:06	05:24

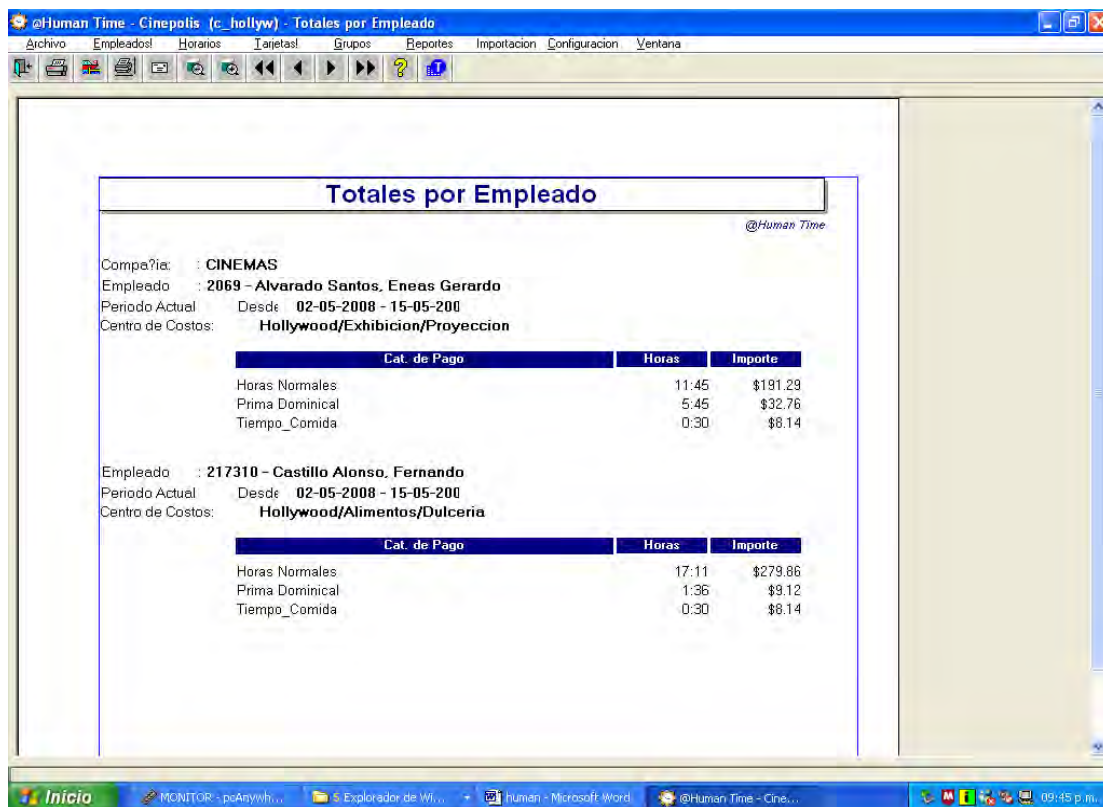
Fecha	Concepto	Horas
03/05/2008	Pago de Comida	00:30



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Observamos que el programa muestra los nombres y el número de empleado de nuestros colaboradores, en esta pantalla de inicio.

Es importante mencionar que como Conjunto tenemos un presupuesto de nomina el cual se planea cada semana para verificar cuantas horas hombre se podrán programar para cada día.



Este es el reporte final por empleado para saber las horas, los retardos y el pago acumulado al cual se hará acreedor, este reporte es solo un proyectado del que se le pagara al empleado más no el real ya que aquí no incluye aquellos impuestos retenidos por ley.

Principales herramientas para la gestión de Recursos Humanos

Herramientas de Software	Principales Funciones
Human Select	Selección por medio de evaluaciones psicométricas al candidato
People Soft	Herramienta de apoyo para la administración de personal
Human Time	Herramienta de gestión para el control de asistencias
ESP, Versión 5.0	Herramienta de apoyo para la realización de horarios del personal



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
 LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
 MA. DEL CARMEN REYES VERA
 TRABAJO PROFESIONAL

Captura de nómina:

Con los resultados arrojados en este programa se procede a realizar la captura de la nómina, la cual deberá de coincidir con este resultado por empleado.

El pago por hora para el empleado general es de \$16.28 (Diez y seis pesos con veintiocho centavos), y su nómina aparecerá con todos los rubros.

El plan de pago es por catorcena por lo que cada catorcena días los empleados estarán recibiendo su pago vía transferencia.

Para el personal de confianza es el mismo procedimiento sólo que en vez de capturar horas se captura su salario.

Nota: Haciendo un breve paréntesis cabe mencionar que el rol del subgerente de recursos Humanos es de receptor de todos aquéllos datos que son realmente calculados por el corporativo.

Hoja de captura de la Nómina del personal sindicalizado.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

No. de Empleado	NOI	H.Time	PS	Nombre_Completo	Job Cd.	Comentario de Anticipo de Nómina	Ahorro \$ Cantidad	Donativos Cantidad	TOTAL DEDUCC.	TOTAL NETO
967			1964	SALDASA OCAMPO JOSE LUIS	23				-	42.50
1509			2009	RANGEL GOMEZ EFREN	23				-	#REF!
4468			3568	SILVA PELCASTRE MA ELIZABETH	23				-	85.00
5185			2069	ALVARADO SANTOS ENEAS GERARDO	23				-	1,580.98
8680			2166	FLORES CARDENAS LILIA ANGELICA	23				-	85.00
7538			2269	RIVERA CRUZ IMANOL ISAIAS	23				-	42.50
7931			2395	IZQUIERDO CLEMENTE GABRIELA	23				-	#REF!
7969			2411	RODRIGUEZ MEJIA VIRGINIA MARGARITA	23				-	85.00
8017			2426	MORALES CABRER GISELA GUADALUPE	23				-	85.00
9617			3172	GUERRERO MONDRAGON JANET GUADALUPE	23				-	#REF!
9818			3271	CRUZ ZEPEDA MOISES MASSIEL	23				-	85.00
10746			4527	PE#ALOZA HERNANDEZ JOSE ARTURO	23				-	85.00
11522			10970	CASAS CRUZ BERENICE	23				-	85.00
12132			11491	MENDOZA LUNA JESUS	23				-	85.00
12355			11222	GONZALEZ PAULIN SANDRA	23				-	85.00
12448			11224	JIMENEZ SANCHEZ ISRAEL	23				-	85.00
12787			15272	FLORES MONTOYA BRENDA	23				-	85.00
13245			21644	GARNICA CAMARENA PAOLA	23				-	85.00
13510			22033	OLVERA DOMINGUEZ MARISELA	23				-	85.00
13512			21731	CASTILLO ALONSO FERNANDO	23				-	85.00
13512			21731	CASTILLO ALONSO FERNANDO	23				-	85.00

En este ejemplo observamos todos los datos del empleado, sólo se capturarán las horas que el sistema Human time nos arrojó para el cierre de cada catorcena.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

La captura de los datos contiene a su vez, las horas extras y si aplica descuento en préstamos al empleado que haya solicitado, es muy importante la verificación de esta captura, una vez cargada en el sistema de People Soft no hay modificaciones y es una gran responsabilidad y con clara transparencia.

Corporativo es el receptor de revisar que el conjunto haya capturado y cargado su nómina, dan la orden a las transferencias del banco por lo que por medio de correo electrónico ellos nos envían el formato de la nómina desglosado con percepciones y deducciones, este a su vez lo entregamos a todo el personal para su verificación y la respectiva firma.

En este caso Cinépolis no cuenta con recibos de nómina, si en algún momento el empleado necesita comprobar sus ingresos se les entrega una copia de la última nómina.

RENUNCIA Y FINIQUITO

El procedimiento de renuncia y solicitud de finiquito es parte de un procedimiento que es su renuncia o terminación laboral con la empresa.

El procedimiento es el siguiente:

Se imprime un formato manejado por Cinépolis en el cual el empleado deberá llenar con motivo y razón por la que deja de prestar sus servicios en la empresa, esto es para constar que el empleado está aceptando y acreditando su separación con la empresa.

El siguiente paso es llenar el formato de solicitud de finiquito el cual vamos a enviar al área de relaciones laborales con todos los datos que nos piden como lo muestra el siguiente ejemplo:

FORMATO DE SOLICITUD DE FINIQUITO 2008 PERSONAL STIC	
1	DIRECCIÓN DEL CLIENTE COMO ANHECE EXECS
2	CINEPOLIS HOLLYWOOD
3	DIRECCIÓN DEL CLIENTE
4	LIC. KATHY FORCÉ PARRA
5	TEL. 55 53 41 11 00
6	FECHA DE SOLICITUD
7	FECHA DE LA EMPRESA
8	SERVICIOS DE PERSONAL CINEPOLIS SA DE CV
9	NUMERO DE EMPLEADO
10	0000
11	NUMERO DEL INSS
12	0000000000
13	R.F.C.
14	PRESTACIONES
15	PRESTACIONES
16	PRESTACIONES
17	PRESTACIONES
18	PRESTACIONES
19	PRESTACIONES
20	PRESTACIONES
21	PRESTACIONES
22	PRESTACIONES
23	PRESTACIONES
24	PRESTACIONES
25	PRESTACIONES
26	PRESTACIONES
27	PRESTACIONES
28	PRESTACIONES
29	PRESTACIONES
30	PRESTACIONES
31	PRESTACIONES
32	PRESTACIONES
33	PRESTACIONES
34	PRESTACIONES
35	PRESTACIONES
36	PRESTACIONES
37	PRESTACIONES
38	PRESTACIONES
39	PRESTACIONES
40	PRESTACIONES
41	PRESTACIONES
42	PRESTACIONES
43	PRESTACIONES
44	PRESTACIONES
45	PRESTACIONES
46	PRESTACIONES
47	PRESTACIONES
48	PRESTACIONES
49	PRESTACIONES
50	PRESTACIONES
51	PRESTACIONES
52	PRESTACIONES
53	PRESTACIONES
54	PRESTACIONES
55	PRESTACIONES
56	PRESTACIONES
57	PRESTACIONES
58	PRESTACIONES
59	PRESTACIONES
60	PRESTACIONES
61	PRESTACIONES
62	PRESTACIONES
63	PRESTACIONES
64	PRESTACIONES
65	PRESTACIONES
66	PRESTACIONES
67	PRESTACIONES
68	PRESTACIONES
69	PRESTACIONES
70	PRESTACIONES
71	PRESTACIONES
72	PRESTACIONES
73	PRESTACIONES
74	PRESTACIONES
75	PRESTACIONES
76	PRESTACIONES
77	PRESTACIONES
78	PRESTACIONES
79	PRESTACIONES
80	PRESTACIONES
81	PRESTACIONES
82	PRESTACIONES
83	PRESTACIONES
84	PRESTACIONES
85	PRESTACIONES
86	PRESTACIONES
87	PRESTACIONES
88	PRESTACIONES
89	PRESTACIONES
90	PRESTACIONES
91	PRESTACIONES
92	PRESTACIONES
93	PRESTACIONES
94	PRESTACIONES
95	PRESTACIONES
96	PRESTACIONES
97	PRESTACIONES
98	PRESTACIONES
99	PRESTACIONES
100	PRESTACIONES



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Este formato lleva datos importantes como la fecha de ingreso a la empresa, su fecha de antigüedad, su salario, sus sueldos devengados, ya que estos servirán de referencia para el calculo de Finiquito.

Una vez que Corporativo recibe este formato, el área de relaciones laborales procede a calcularlo nos envía el archivo listo para imprimirse y entregárselo al ex empleado.

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled 'Microsoft Excel - FINIQ. ANAHÍ'. The spreadsheet contains the following data:

ITEM	VALOR	VALOR	VALOR
CINE:	HOLLYWOOD		
EMPRESA:	SERVICIOS DE CINEMAS SA DE CV		
NOMBRE DEL EMPLEADO:	RODRIGUEZ GALVAN ANAHÍ		
NUMERO DE EMPLEADO:	12285		
R. F. C.:	ROGA888905TDA		
NUMERO DEL IMSS:	300688125-4		
FECHA DE INGRESO:	26-may-06	ANTIGÜEDAD EN AÑOS	0,578
FECHA DE SALIDA:	22-dic-06		
CATEGORIA DEL EMPLEADO:	A		
HORAS PROMEDIO X CATORCEN:	30		
PUESTO:	EMPLEADA GENERAL		
SALARIO DIARIO NOMINAL:	\$115,36		
SALARIOS DEVENGADOS:	6,55	115,36	759,54
AGUINALDO:	0	115,36	0,00
VACACIONES:	3,468493151	115,36	402,21
PRIMA VACACIONAL:	1,213972603	115,36	140,17
SUMA			\$ 1.302,52
IMPUESTO RETENIDO:			50,13
TOTAL			\$ 1.252,39
RECBENES:			
Prorrateo			0,00
Automóvil			0,00
Fonocot			0,00
Infonavit			0,00
Otros			0,00
TOTAL A PAGAR			\$ 1.252,39

Una vez que nos llega lo revisamos contra los datos que capturamos para asegurarnos que estén correctos.

Una vez dado el visto bueno se envía un correo a nóminas para el envío del cheque.

Por último entregamos el recibo de finiquito, el cheque al empleado donde nos tendrá que firmar de recibido, este procedimiento tarda aproximadamente de 8 a 15 días.



ACTIVIDADES DENTRO DE LA OPERACIÓN

MANEJO DE VALORES

Comienza desde la apertura de la operación del conjunto ya que como sabemos nuestros puntos de venta son los puntos mas esenciales para el manejo de efectivo y nuestros vendedores comienzan con un fondo fijo el cual se vera reflejado dentro de nuestros sistema OASYS en el cual nos arroja que ellos deben de comenzar con esa cantidad para el comienzo de la operación de la venta por turno.

Comenzaba con un efectivo, el cual era repartido para estos módulos de venta, al entregar los fondos a cada responsable de módulo estos firmaban de recibido, haciéndolos responsables de esta cantidad.

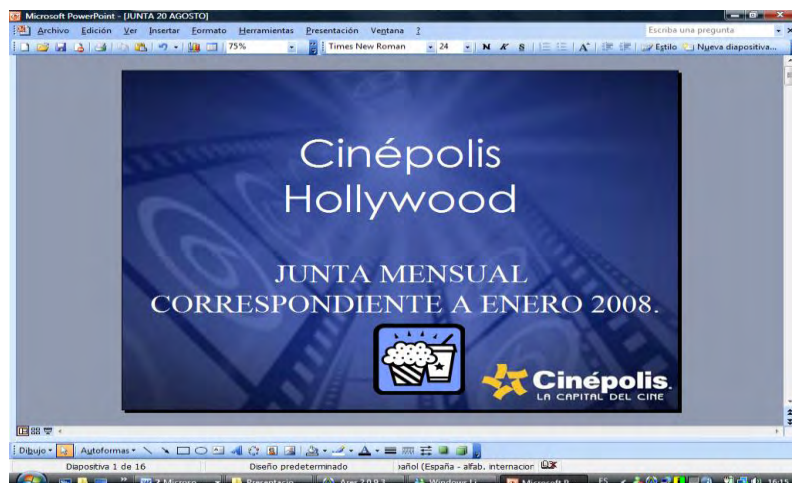
APERTURA DE LA OPERACIÓN

La apertura de la operación era de 4 a 5 veces por semana ya que mis actividades administrativas las desarrollaba en horas de baja afluencia, por lo que mi responsabilidad era supervisar a todo el personal, que estuvieran al 100% antes de que abriéramos nuestras instalaciones, de esta manera jugaba el rol de subgerente en turno, responsable de todo lo que aconteciera dentro del conjunto y así poder darle solución a todos aquellos problemas que se presentaran.

JUNTAS ECTIVAS

Cada mes se realizan juntas efectivas en el conjunto para saber nuestras evaluaciones internas, por lo que a mi me correspondía el área de Recursos Humanos.

Se preparaban todos aquellos temas importantes los cuales se mostraban en la junta, así como la premiación a nuestro empleado del mes.





FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
 LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
 MA. DEL CARMEN REYES VERA
 TRABAJO PROFESIONAL

Relación de asignaturas las cuales fortalecieron mi desempeño Profesional en Cinépolis como Subgerente de Recursos Humanos.

NECESIDAD	ACCIONES REALIZADAS	ASIGNATURAS QUE FORTALECEN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL
Organizar información teniendo reportes, estadísticas y concentrados en una ubicación estratégica.	Organización y Ordenamientos de todos los documentos que tienen toda la información requerida.	Metodología de la Investigación, Sistemas Administrativos, Ciencias del Comportamiento Humano.
Establecer una adecuada comunicación con los empleados y sus diferentes áreas.	Conciliación de acuerdos y una toma de decisión equitativa.	Recursos Humanos I y II, Ciencias de Comportamiento Humano, Comunicaciones.
Creación y explicación a todo el personal del Organigrama del Conjunto que permita entender el adecuado flujo de comunicación.	Diseño del Organigrama, delimitación de las Funciones operativas y establecimiento de las Jerarquías dentro de la comunicación formal	Procesos Administrativo, Comunicaciones, Recursos Humanos I, II Teoría de las Organizaciones.
Establecer el compromiso del personal con sus responsabilidades en relación al reglamento interno de Trabajo.	Conciliación de acuerdos internos mediante la inducción del RIT. Mediante la Dirección y Control	Ciencias del Comportamiento Humano, Comunicación Recursos Humanos I, II.
Administrar el Presupuesto de nomina, gastos fijos y variables reduciendo los costo y aumentando la utilidad.	Establecer horas productivas y reducir tiempos muertos, así como la reducción de gastos innecesarios.	Proceso Administrativo. Finanzas. Economía. Estadística. Contabilidad de Costos.
Establecer Compromiso y Unidad entre los las brigadas de protección civil.	Capacitar al personal para las brigadas de incendios, evacuación y primeros auxilios.	Seguridad Industrial. Psicología Industrial. Ciencias del Comportamiento Humano.
Establecer las vacantes que puedan ser ofertadas dentro de la Empresa.	Observación e Investigación así como una adecuada toma de decisiones.	Proceso Administrativo. Recursos Humanos I y II.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
 LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
 MA. DEL CARMEN REYES VERA
 TRABAJO PROFESIONAL

Contratar al personal de nuevo ingreso que cumpla con el perfil indicado para cada puesto.	Reclutamiento, Selección e Inducción y certificación del personal.	Recursos Humanos I y II Psicología Industrial. Comunicaciones. Ciencias del Comportamiento Humano.
Implementar una actitud adecuada en los empleados.	Hacerles entender que ellos son la primera imagen de la empresa.	Ciencias del Comportamiento Humano. Psicología Industrial. Comunicaciones.
Ofrecer los mejores productos en nuestra venta.	Delimitar el costo y la utilidad de nuestros productos	Mercadotecnia. Contabilidad de Costos. Matemáticas Básicas.
Conocer el manejo de los sistemas de computo así como sus programas.	Explotar los diferentes programas de computo para realizar un mejor manejo de la información y desempeño en la operación.	Matemáticas Básicas. Matemáticas aplicadas Introducción a la Informática.
Establecer los contratos de trabajo con los empleados.	Delimitar los contratos de tiempo definido y tiempo indefinido	Derecho Constitucional, Administrativo y Mercantil.
Explicar conforme la Ley federal del trabajo las vacaciones correspondientes a cada empleado.	Establecer el tiempo y forma su derecho de vacaciones que por ley les corresponde.	Derecho Constitucional y Administrativo.
Tener una adecuada comunicación con todos los integrantes del conjunto para establecer metas y objetivos.	Cada trimestre generar los mejores resultados del Conjunto.	Sistemas Administrativos. Proceso Administrativo. Desarrollo Organizacional.
Tener buena relación con los demás conjuntos para el apoyo y buen trabajo en equipo.	Conocer a los integrantes de los demás Conjuntos para establecer buenas relaciones.	Relaciones Públicas. Recursos Humanos. Desarrollo Organizacional.
Fomentar el Liderazgo.	Desarrollar a los mejores líderes de la empresa.	Comunicaciones. Recursos Humanos I y II. Teoría del Desarrollo.



ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

No cabe duda que la administración nace con la necesidad humana de organizarse para subsistir, ya que vivimos en una sociedad donde el esfuerzo cooperativo es el núcleo de las organizaciones humanas, la eficiencia con la que participa depende en gran medida de los administradores.

Hoy en día la complejidad de las organizaciones humanas y el desarrollo de la ciencia y tecnología han llevado a considerar que la administración es la clave para lograr objetivos a nivel personal, familiar, empresarial y social.

Emprendo mi preparación profesional dentro de la Facultad de estudios superiores Cuautitlán, en la Licenciatura en Administración a través de un conocimiento teórico y práctico, gracias a los diferentes talleres y prácticas empresariales, que se impartieron en algunas materias con las cuales fui fortaleciendo y desarrollando mis habilidades, aptitudes, actitudes y una gran disciplina.

Aún recuerdo aquéllas integraciones en equipo para poder contribuir a la realización de un objetivo, mi desarrollo personal fue incrementado por todas aquéllas críticas y retroalimentaciones constructivas de todos mis profesores en mi desempeño como estudiante.

En este desempeño desperté mis sentidos hacia la investigación, observación y resolución alternativa del manejo de fuentes de investigaciones apropiadas.

Desarrollé la habilidad del manejo de procesos administrativos planeando, organizando, dirigiendo y controlando; ya en el ámbito laboral, evidenciando y aplicando mis conocimientos adquiridos durante mi formación profesional.

Aprendí que la comunicación es la herramienta mas poderosa para el entendimiento y transmisión de información para dirigirnos con los demás, a su vez hacer entender y ser entendidos.

Adopté que los Recursos Humanos tienen como tarea proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar las habilidades y aptitudes del individuo dentro de la empresa para la realización y conclusión de proyectos.

Entendí las características y los grandes rasgos de todos los elementos para el desarrollo de un producto o servicio, para la introducción al mercado y la imagen juega un papel importante para la Mercadotecnia.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

El planear y controlar la Finanzas nos muestra que se deben de contener anticipadamente una planificación cuantitativa de los recursos económicos de una Empresa.

El cambio e innovación dentro de una empresa permite visualizar como plantear los objetivos y lograr un desarrollo organizacional.

Las Relaciones Públicas son fundamentales en el ámbito empresarial para mantener, modificar y crear una imagen de personas o instituciones para la opinión favorable del público con el que se relaciona.

Los sistemas de información me permitieron tener herramientas de implantación de sistemas operativos.

Aprendí a evaluar Proyectos de Inversión sustentados en cálculos numéricos.

Fui continuamente desarrollando mi perfil profesional, adquiriendo los valores que me fortalecían para mi desarrollo laboral en el ambiente práctico.

Es importante mencionar y recalcar que sin todos estos conocimientos adquiridos durante mi estancia en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán no hubiese sido posible obtener un excelente desempeño con profesionalismo en el ámbito laboral, ya que es de suma importancia obtener todos estos conocimientos que ayudan a emprender a un Licenciado en Administración.

Concluyendo mi último semestre y logré especializarme como Licenciado en Administración de Recursos Humanos donde conjuntamente aplicaba mis conocimientos teóricos para poder desarrollar los prácticos dentro de mi puesto como Subgerente de Recursos Humanos en Cinépolis.

Forjé algunos conocimientos extra académicos como inglés computación, talleres y conferencias para utilizarlas como herramientas prácticas que me ayudaron a ser un factor de utilidad y manejo dentro del ámbito laboral.



RECOMENDACIONES

En la Facultad de estudios superiores nos forman como Licenciados en Administración con una formación interdisciplinaria para el desarrollo de capacidades de autoaprendizaje, dándonos un amplio criterio de conocimientos generales que pueden ser aplicados en diferentes ramas de la especialidad de administración.

En mi caso tuve la oportunidad de aplicar mis conocimientos adquiridos dentro de la especialidad de Recursos Humanos, la elección de la especialidad encausa nuestras habilidades a una área específica para obtener conocimientos más amplios ya que la administración es extensamente amplia y en ocasiones general.

Como Licenciados en administración deberemos estar abiertos para conocer y aprender cualquier otro campo sin limitarnos, debemos nutrir los conocimientos obtenidos, ya que en algún momento nos volvemos especialistas, y siempre deberemos de estar preparados para el cambio.

La preparación que obtenemos en la carrera es indispensable para el desarrollo práctico en una empresa por ello es sumamente recomendable que el estudiante aprenda a combinar los conocimientos teóricos en la práctica.

Una herramienta que tenemos para desarrollar estas habilidades prácticas es el servicio social y prácticas profesionales aquí es donde desarrollamos nuestros talentos y lo que mas nos gusta de nuestra carrera, en ocasiones muchos de los egresados son contratados por las empresas a las cuales prestaron sus servicios, obteniendo la oportunidad de trabajar.

Considero que el plan de estudios necesita una nueva integración de conocimientos competitivos, para un mejor desenvolvimiento de sus egresados en el ámbito laboral, ampliar más talleres para un desarrollo no solo técnico si no mas bien de conocimientos prácticos, esto nos daría la oportunidad de ser más competitivos en cualquier organización.

En la Facultad nos enseñan a formar una empresa, esto es muy benéfico para cada estudiante ya que aprendemos a trabajar en equipo, tener una buena relación pública, ser ético en todo nuestro desempeño como profesionistas y lo mejor al desarrollo de nuestras ideas para crear un producto o servicio que pueda crear una necesidad y a su vez este proyecto va interrelacionado con varias materias como mercadotecnia, administración, costos entre otras.



CONCLUSIONES

Durante mi formación académica logre adquirir habilidades que denotaron mi personalidad, adquiriendo conocimientos teóricos y prácticos de la Licenciatura en Administración.

En la Facultad realice un proyecto de empresa, aprendí a trabajar en equipo, me apoye en algunas materias como el Proceso administrativo, mercadotecnia, contabilidad de costos, derecho mercantil, finanzas, recursos humanos esto me ayudo a tener un amplio conocimiento de las necesidades del mercado.

La preparación que obtuve en la carrera fue indispensable para el desarrollo practico en Cinopolis Hollywood con el puesto de Subgerente de Recursos Humanos donde logre innovar los procedimientos.

Las aportaciones que di a la empresa ayudaron a reducir costos y a eficientar el recurso humano.

En lo personal mi formación profesional fue exitosa, con un desarrollo continuo y progresivo gracias a la implementación de casos prácticos.

Puedo concluir con gran orgullo el haber realizado mi formación académica gracias al equipo de profesores sumamente comprometidos y calificados los cuales me inculcaron valores, ética profesional y amor a la Universidad Nacional Autónoma de México.



GLOSARIO

Actitud: Tendencia adquirida o aprendida, a reaccionar en pro o en contra de algo o alguien.

Administración: Conjunto de técnicas sistemáticas que permiten que las organizaciones sociales logren sus fines, acción de planear, controlar y dirigir los recursos de una organización con el fin de lograr los objetivos deseados.

Capacitación: Conjunto de procedimientos formales que una empresa utiliza para facilitar el aprendizaje de sus empleados, de forma que su conducta resultante contribuya a la consecución de los objetivos y fines de la empresa

Certificación: Resultante de haber adquirido conocimientos teóricos y prácticos para la validación de un desempeño altamente calificado para los procedimientos de la operación de la empresa.

Cineticket: Área corporativa de la empresa dedicada a las reservaciones y venta de boletos por teléfono.

Cliente externo: Personas que utilizan los bienes y servicios de una empresa.

Cliente Interno: Persona que recibe y da a la vez un servicio para la concentración del requerimiento laboral al cumplimiento de procesos.

Carrera: Curso general de acción que una persona decide emprender a lo largo de su vida.

Desarrollo: Aprendizaje que va mas alla del conocimiento y habilidad necesaria para un trabajo actual.

Descripción de Puesto: Información respecto a las actividades, deberes y responsabilidades de un puesto.

Disciplina: Estado de autocontrol y conducta ordenada de los empleados.

Empleados operativos: todos los trabajadores de la empresa excepto los gerentes y profesionales.

Entrevista: Conversación orientada por metas en la que el entrevistador y el solicitante intercambian información.

Estandarización: Grado de uniformidad de los procedimientos y condiciones relacionados con la administración y aplicación de las pruebas.

Ética: Disciplina que trata de lo que es bueno o malo, correcto e incorrecto, con carga u obligación moral.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Evaluación: Cuantificación del resultado de una acción.

Inducción: Orientación de nuevos empleados a la compañía, al puesto y al grupo de trabajo.

Líder: Persona capaz de dirigir a otros individuos, a fin de alcanzar objetivos comunes.

Liderazgo: Proceso de influir sobre las personas de tal modo que se esfuercen en forma voluntaria hacia el logro de las metas del grupo.

Meta: Punto concreto, medible y evaluable al que se desea llegar en un tiempo determinado.

Misión: Propósito continuo o razón de ser de una organización.

Motivación: Impulso, deseo, necesidad y fuerzas similares que canalizan la conducta humana hacia las metas.

Norma: Distribución que proporciona un marco de referencia para comparar el desempeño de un solicitante con otros.

Organización: Conjunto de personas interrelacionadas con un propósito determinado y formalizado.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura formal y orgánica de una empresa, en las que se indican líneas de autoridad, comunicación dentro de una organización.

Plan: Proyección impresa de la acción.

Perfil: Retrato hablado del candidato a un puesto.

Puesto: Grupo de actividades que deben realizarse si es una organización ha alcanzar sus metas.

Productividad: Eficiencia en el uso de los recursos de una organización, medida por el volumen de producción satisfactoria por el empleado o por hora-hombre.

Servicio: Es la forma de servir a lo que se agrega a los atributos propios del producto como puede ser la rapidez, exactitud, trato amable, calidez, el respeto etc.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados e influidos entre si con un propósito determinado, elementos de un sistema como el insumo, proceso y control.

Sindicato: Unidad negociadora que generalmente comprende a todos los trabajadores en un grupo de plantas.

Supervisión: Guía y dirección prestada a uno o mas individuos que llevan a cabo tareas u operaciones que se le han asignado.

Técnica: Conjunto de procedimientos de un arte y una ciencia.

Tecnología: Conjunto de conocimientos para producir bienes y servicios.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
MA. DEL CARMEN REYES VERA
TRABAJO PROFESIONAL

Bibliografía.

Hernández y Rodríguez. "Fundamentos de Administración" 1ª edición México 1980 Pp. 51. Editorial Mc Graw Hill.

R. Wayne Mondy, Spbr "Administración de Recursos Humanos" 6ª edición Texas