



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

Manual de organización del área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México.

Diseño de un Sistema o Proyecto

**Que para obtener el título de:
Licenciado en administración**

Presenta:

Eduardo Hernández Moreno

Asesor:

Mtra. María Angélica Alicia Raya Sánchez



Cd. Mx.

2017



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

Facultad de Contaduría y Administración

Manual de organización del área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México.

Diseño de un Sistema o Proyecto

Eduardo Hernández Moreno



Cd. Mx.

2017

ÍNDICE

ÍNDICE

Dedicatorias y agradecimientos.....	V
Introducción.....	1
Problema de investigación.....	2
Justificación.....	2
Objetivos del trabajo.....	2
Pregunta de investigación.....	3
Alcances y limitaciones.....	3
Aportaciones.....	4
Estructura capitular.....	4
1. Antecedentes de la organización.....	5
1.1 Objetivo de la organización.....	6
1.2 Objetivo del área de recursos humanos.....	6
1.3 Misión.....	6
1.4 Visión.....	6
1.5 Valores.....	7
1.6 Políticas.....	7
1.7 Breve historia de la organización.....	8
1.8 Estructura orgánica.....	10
2. Marco teórico.....	11
2.1 Teoría de la organización.....	12
2.2 Proceso administrativo.....	13
2.3 Organización.....	14



2.3.1 Dimensiones.....	14
2.3.2 Organización y estrategia.....	16
2.3.2.1 Nivel de aplicación.....	16
2.3.2.2 Alternativas de acción.....	16
2.3.2.3 Manejo del conocimiento.....	17
2.3.2.4 Economías.....	18
2.3.2.5 Estrategias independientes.....	18
2.3.2.6 Estrategias cooperativas.....	19
2.4 Estructuras organizacionales.....	20
2.4.1 Organigramas.....	20
2.4.1.1 Objetivos.....	20
2.4.1.2 Criterios fundamentales para su preparación.....	20
2.4.1.3 Tipos más comunes de organigramas.....	21
2.4.2 Estructuras organizacionales alternativas.....	22
2.5 Manuales administrativos.....	25
2.5.1 Objetivo general.....	26
2.5.2 Objetivos específicos.....	26
2.5.3 Tipos de manuales más representativos.....	27
2.6 Manual de organización.....	28
2.6.1 Importancia.....	28
2.6.2 Objetivos.....	28
2.6.3 Contenido.....	29

3. Propuesta de solución.....	31
3.1 Índice.....	33
3.2 Introducción.....	35
3.3 Antecedentes históricos.....	37
3.4 Legislación o base legal.....	40
3.5 Atribuciones.....	45
3.6 Misión.....	46
3.7 Valores.....	47
3.8 Estructura orgánica.....	48
3.9 Organigrama de la gerencia de recursos humanos.....	49
3.10 Funciones.....	50
3.11 Descripción de puestos.....	53
3.12 Directorio.....	62
3.13 Glosario de términos.....	63
4. Resultados esperados.....	65
Conclusiones.....	67
Anexos.....	71
Bibliografía.....	85

*DEDICATORIAS Y
AGRADECIMIENTOS*

DEDICATORIAS.

A DIOS PADRE JEHOVÁ, A DIOS HIJO JESUCRISTO Y A DIOS ESPÍRITU SANTO.

Gracias Señor por tu Amor y Misericordia que me das esta preciosa bendición de obtener un grado académico, un peldaño de los más que sólo tú con tu Omnipotencia y Omnisciencia me darás.

Enséñame a fructificar los talentos que tú me das.

A MIS PADRES.

Por su amor y valiosísima ayuda.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

Fructificaré las enseñanzas recibidas y exaltaré el nombre de la UNAM en otras universidades.

AGRADECIMIENTOS.

A DIOS PADRE JEHOVÁ, A DIOS HIJO JESUCRISTO Y A DIOS ESPÍRITU SANTO.

Gracias Señor..... por tu Amor y Misericordia.

Gracias Señor..... por otorgarme esta preciosa bendición de obtener un grado académico en la Máxima Casa de Estudios, un peldaño de los más que sólo tú con tu Omnipotencia y Omnisciencia me darás.

Gracias Señor..... por la Vida, por la salud, por mis padres, por esta preciosa nación y por darme Gracia delante de tus ojos y de los ojos de los hombres.

Gracias Señor..... por ser mi Pastor en el cual nada me faltará.

Gracias Señor..... por ser mi Luz y mi Salvación y la Fortaleza de mi vida.

Gracias Señor..... por ser Todopoderoso, Omnisciente y mi Príncipe de Paz.

Gracias Señor..... por ser mi DIOS.

A MIS PADRES.

Por su amor y valiosísima ayuda. Gracias por enseñarme el Camino de Dios, darme una educación tanto en la UNAM como en el IPN y darme una muy Grata y Feliz infancia.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

Por ser la Máxima Casa de Estudios, cuna del saber latinoamericano, otorgándome la educación universitaria desde el bachillerato y darme las herramientas necesarias para mi desarrollo en otras universidades alrededor del mundo.

A LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN.

Por brindarme un lugar y la excelente educación en organizaciones que será pilar de mi desempeño académico y profesional.

A LOS PROFESORES DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN.

Por la excelencia de sus cátedras que trascienden la academia y son enseñanzas para la vida:

Mtra. Diana Carrera, Dr. Alfonso Aguilar, Dr. Enrique Franklin, Mtro. Carlos Reza, Lic. Gilberto Armendáriz, Mtro. José María Herrera, Mtro. Alejandro Muñoz, Lic. Enrique Stol, Ing. Gerardo Valles, Mtro. Sergio Cabrera, Lic. Marcela Bárcena, Mtra. Norma Buendía, Mtro. Antonio Gallardo, Lic. Salvador Allende, Mtro. Enrique Canseco.

A LOS PROFESORES DEL COLEGIO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES- PLANTEL SUR,

Por su invaluable ayuda y ser el pilar de mi formación universitaria:

Lic. Alejandro Lavana, Ing. Arq. Armando Corona, Mat. Socorro Nova, Dra. Nancy Miravete, Lic. Pablo Ledesma, Lic. Felipe Vargas.

A LOS PROFESORES DE MI FORMACIÓN BÁSICA E INICIAL.

Por esas magnificas primeras lecciones que son el fundamento de un universitario:

Profa. Rosa Romero, Profa. Fanny Martínez, Profa. Claudia Morales, Profa. Anita Hernández, Prof. Jorge Alberto, Profa. Teresa González, Prof. Eduardo Rosas, Profa. Carmen Zamoratey

A LOS PROFESORES DEL INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL.

Por su incondicional apoyo y sus apreciables cátedras en esa grandiosa institución que
DIOS me colocó:

Mtra. Martha Marroquín, Ing. José Luis Perea Pérez, Mtra. Verónica Bonilla e Ing. Gabriel
Chavarría.

A MI QUERIDA FAMILIA.

Gracias por su apoyo y cariño, especialmente a mis tías Carmen, Remedios, Tere y Luz.

GRACIAS A LA FAMILIA DE DIOS POR SUS ORACIONES.

Hno. Fernando y Hno. José Luis.

*MENCIÓN ESPECIAL A MI ASESORA Y AL COORDINADOR DE LA MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES.*

Mtra. María Angélica Alicia Raya Sánchez.

Dr. Adrián Méndez Salvatorio.

*AGRADECIMIENTO CON BROCHE DE ORO POR SU APOYO EN MI FORMACIÓN Y EN LA
REALIZACIÓN DE ESTE PROYECTO.*

El honorable director de la FCA- UNAM: Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez.

El honorable jefe de carrera de la Lic. en Administración: Dr. Armando Tomé González.

El honorable coordinador de Mercadotecnia: Mtro. Romeo Vite López.

El honorable funcionario público: Lic. Miguel Ángel Petriciolet.

El honorable funcionario de la ESIA- Zacatenco: Ing. y Mtro. Fernando Paulín Rubio.

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN.

Problema de investigación.

Una administración efectiva es mucho más que presentar resultados inmediatos. Esta clase de administración va más allá y contempla la creación del potencial necesario para obtener buenos resultados a largo plazo. Es así que la planeación y la organización de las empresas se vuelve fundamental para su correcto funcionamiento.

En este tenor el manual de organización es imprescindible para la consecución de los objetivos fijados por la administración que a grandes rasgos se englobarían en objetivos de supervivencia, de crecimiento y de rentabilidad.

Por lo anterior, el presente manual de organización pretende sentar las bases de la organización y mejora de planeación de las funciones y actividades que se vienen ejecutando en el área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México.

Actualmente en el mencionado hotel se adolece de tal herramienta y se han detectado problemas como duplicidad de funciones, falta de conocimiento en la naturaleza del puesto y lo que conlleva el análisis y la descripción de puestos, retraso en la toma de decisiones, así como su consecuente pérdida de recursos.

Justificación.

El presente manual de organización tiene como fin el de estructurar el área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México para así lograr un mayor desempeño en las funciones y actividades cotidianas que se ejecutan y la optimización de los recursos que se utilizan para llevarlas a cabo. Además de que sirve de base para una mejor integración del nuevo personal que trabajará en la organización y mejora la situación laboral de los empleados ya existentes.

Objetivos del trabajo.

- Proporcionar una estructura administrativa al área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México a través de la elaboración de un manual de organización de un área específica de la organización.
- Delimitar actividades y funciones de cada puesto, evitando así la duplicidad de funciones.
- En base al manual diseñado se optimizarán los recursos que se utilizan en la ejecución de dichas funciones y actividades.
- Documentar aspectos de la organización que son su esencia como su historia, misión y valores.
- En base al manual diseñado se mejorará la toma de decisiones y en general la administración del área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México.

Pregunta de investigación.

¿Podrá un manual de organización mejorar el desempeño de una organización y, en este caso de un área funcional?

Alcances y limitaciones.

El presente manual de organización se llevará a cabo en el área de recursos humanos y sólo se obtendrá acceso a archivos administrativos no financieros del área respectiva, así también se podrán elaborar cuestionarios, entrevistas y observaciones exclusivamente a dicha área.

Aportaciones.

El presente manual de organización del área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México servirá como fundamento a la estructuración administrativa de dicha área, empleando así la Ciencia de la Administración en beneficio de tal organización y del área en particular y, como desarrollo y práctica de los conocimientos adquiridos por el sustentante.

Estructura capitular.

En el **capítulo I** hablaremos sobre los antecedentes de la organización y de los elementos que la conforman como el objetivo de la organización en general, el objetivo específico del área de recursos humanos, misión, visión, valores, políticas, breve historia y estructura orgánica de la empresa.

En el **capítulo II** se hará el acopio del marco teórico sobre el cual, basándonos en la Ciencia de la Administración, se fundamenta el diseño del citado manual de organización. En el **capítulo III** se plasma la propuesta de solución que posteriormente a su diseño y elaboración será ejecutado por el área en cuestión para elevar su desempeño organizacional.

En el **capítulo IV** se enumeran los resultados esperados de la implementación de dicho manual en el área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México. Finalmente se abordan las **conclusiones** de tan enriquecedor trabajo para el desarrollo empresarial y profesional así como los **anexos y referencias bibliográficas**.

ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.¹

1.1 Objetivo de la organización.

Mantenerse en el gusto de los clientes y crear nuevos ofreciendo servicios de hospedaje, banquetes, restaurantes, y bares. Buscando su satisfacción total, superando sus expectativas con nuestro servicio e instalaciones. Logrando la excelencia basados en los altos estándares de calidad y manejo higiénico de alimentos. Mejorando e innovando día a día.

1.2 Objetivo del área de recursos humanos.

Organizar y coordinar la administración del personal y el desarrollo de los recursos humanos con que cuenta El Gran Hotel Ciudad de México. Teniendo el personal adecuado para cada puesto de trabajo, evaluar y mejorar el desempeño del personal con el fin de ser más eficientes.

1.3 Misión.

Somos “El Gran Hotel”, orgullosamente servimos con profesionalismo y dedicación para lograr la satisfacción total de nuestro cliente.

Obteniendo la rentabilidad de nuestros inversionistas. Cuidando siempre el bienestar de nuestros colaboradores.

1.4 Visión.

Ser reconocido por nuestros clientes como uno de los mejores hoteles de la ciudad, por nuestra excelencia, innovación y calidad en sus productos y servicios.

¹ Información de este capítulo tomada del “Curso de inducción” en versión powerpoint y del folleto “La inspiración del Art Nouveau. Gran Hotel Ciudad de México”.

1.5 Valores.

- Calidad en el Servicio: Servimos con respeto, calidez, orgullo y eficacia, anticipándonos y superando las necesidades del cliente.
- Enfoque al cliente: Vivimos logrando la satisfacción de nuestro cliente por medio de profesionalismo, amor y eficiencia.
- El equipo de Gran Hotel: Somos personas con vocación, responsabilidad y cariño por nuestro trabajo.
- Logro de Resultados: Superamos continuamente nuestras metas, logrando la confianza de nuestros inversionistas.

1.6 Políticas.

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

1.7 Breve historia de la organización.

Toda gran ciudad tiene un Gran Hotel. Ubicado en el corazón de la Ciudad de México, el centro histórico de la ciudad de México es declarado patrimonio de la humanidad por la UNESCO en 1987, yace el propio y magnífico inmueble que alberga al “Gran Hotel Ciudad de México”, ejemplo remarcable del “Art Nouveau”, considerado el más bello y suntuoso edificio de la capital, después del Palacio de Bellas Artes.

Su larga historia comienza en 1529, cuando empezó a formarse el “Portal de Mercaderes” con tres casas: la de Rodrigo de Albornoz en 1529 (hoy el Gran Hotel Ciudad de México), la de Rodrigo de Castañeda en 1539 y la que quedaba en medio de las anteriores en 1552. Ellas emplazadas sobre la esquina que forman las calles 16 de septiembre y 5 de febrero. La ciudad se engalanaría con un nuevo edificio que llenaría una de sus necesidades: tener un centro mercantil con grandes tiendas y despachos.

Esta obra fue diseñada y construida, sobre la antigua propiedad de Rodrigo de Albornoz, por el Ingeniero Militar David Garza de 1895 a 1899. Construida bajo las órdenes del francés Sebastien Robert, de quién aún lucen sus iniciales en la herrería de los barandales.

El 2 de septiembre de 1899 fue inaugurado el “Centro Mercantil”, por el entonces Presidente de México Porfirio Díaz. Esta edificación daría lugar a la tienda departamental más lujosa y exclusiva de toda Latinoamérica, donde se exhibían las mejores joyas, telas de importación, sombreros y trajes finos, entre otros artículos de fina manufactura.

Posteriormente en el año 1968, el entonces dueño del edificio concibió la idea de transformarlo en un hotel, debido a la realización de los juegos olímpicos en ese año. Es así como el Centro Mercantil se convirtió en el Gran Hotel Ciudad de México.

En el año 2004 el hotel cerró sus puertas durante dos años para realizar una remodelación total, con un costo de 25 millones de dólares. Se reinauguró el 15 de Julio de 2005, con la presencia del Jefe de Gobierno del Distrito Federal, dando lugar al hotel tal y como lo conocemos hoy, conservando aquellos elementos que lo han hecho famoso a través de 111 años como un inmueble histórico.

Describir el Gran Hotel Ciudad de México parece imposible, ya que en un sólo edificio encontrará el contraste de un vitral estilo Tiffany, único en el mundo y cuya policromía se distribuye en tres cúpulas que filtran la luz solar hacia el vestíbulo, del año 1908 realizado

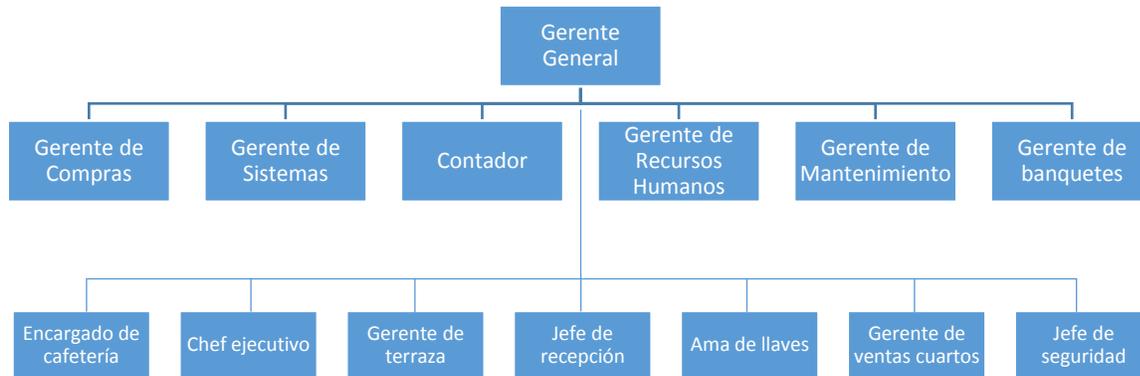
por el francés Jaques Gruber e iluminado por 150 lámparas (la instalación eléctrica particular de mayor importancia que se conoce en México); la elegancia de la decoración “Art Nouveau”, un candil estilo Luis XV a la entrada, elevadores panorámicos de comienzos del siglo XX y una hermosa escalera imperial de doble caracol con herrería artesanal de una sola pieza.

Dichos elementos son sólo detalles de este majestuoso hotel que además está ubicado estratégicamente en el suroeste de la Plaza de la Constitución (Zócalo), donde se puede apreciar una incomparable vista al Palacio Nacional, la Catedral Metropolitana y los hermosos edificios de la Ciudad de México.

Actualmente el Gran Hotel Ciudad de México cuenta con 60 exquisitas suites totalmente equipadas, salones para reuniones, eventos, restaurantes y bares que representan una excelente opción para citas de negocios o momentos de descanso. En su interior se combina el estilo arquitectónico de principios de siglo XX, con todas las comodidades que la vida moderna exige. Este maravilloso hotel es, sin lugar a dudas, el sitio donde se amalgama la elegancia, la cultura y el refinamiento de un inmueble histórico con la comodidad y el lujo del mejor hotel moderno.

El Gran Hotel de la Ciudad de México tiene categoría de cinco estrellas, es un lugar inigualable para el descanso que invita a disfrutar de una estancia única y original. Las lujosas y exclusivas habitaciones y suites son la combinación perfecta de comodidad y tecnología.

1.8 Estructura orgánica.



MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 Teoría de la organización².

La Administración como ciencia social presenta en su esencia una serie de características fundamentales, a saber:

- Universalidad. Es de aplicación en cualquier tipo de organización para que esta alcance su óptimo funcionamiento.
- Temporalidad. Porque se lleva a cabo en un tiempo determinado en la organización.
- Específica. Porque su campo de acción es único y se aplica a la particularidad de las características de la organización a administrar.
- Unidad jerárquica. Es a través de una estructura que se delimita la autoridad, las responsabilidades y las relaciones adecuadas para lograr un objetivo en común.

Conjuntamente a lo anterior, mencionamos que una organización es un grupo de personas que buscan alcanzar uno o varios objetivos en común y que tales objetivos los alcanzan por medio de una correcta aplicación de la administración.

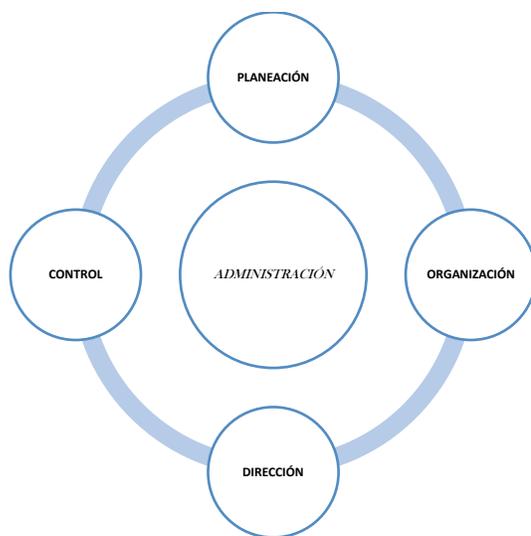
Estas organizaciones se constituyen por medio de estructuras en las cuales se puede apreciar ampliamente la característica de unidad jerárquica de la administración y es por medio de ellas que obtienen una mejor cohesión, logran ejecutar correctamente sus actividades y funciones, además de aprovechar eficientemente los recursos con que cuentan: materiales, humanos, técnicos y financieros.

En resumen, la teoría de la organización estudia la naturaleza de las organizaciones: componentes, elementos y diseños estructurales. Estos estudios van evolucionando constantemente debido a las investigaciones, como las realizadas en la División de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM, que contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de la Ciencia de la Administración.

² UNAM y Siglo XXI. Coord.: Labastida, J. y R. Ruiz (2010). *Enciclopedia de Conocimientos Fundamentales*. Tomo 2. México: UNAM- Siglo XXI.

2.2 Proceso administrativo.³

Es así que los estudiosos de la Administración (como ciencia) han propuesto, desarrollado y aceptado un proceso para llevar a cabo la función de administrar una organización, al cual se le ha denominado Proceso Administrativo; siendo una metodología fundamental para la aplicación de la Administración compuesto por un conjunto de etapas o fases sucesivas.



Elaboración propia.

³ UNAM y Siglo XXI. Coord.: Labastida, J. y R. Ruiz (2010). *Enciclopedia de Conocimientos Fundamentales*. Tomo 2. México: UNAM- Siglo XXI.

2.3 Organización.

La organización es una parte fundamental del proceso administrativo en donde se diseñan las estructuras en que han de operar las empresas para tener un adecuado funcionamiento que propicie la consecución de sus objetivos trazados en la planeación. En esta etapa inherente al diseño estructural se definen:

- Las relaciones de autoridad y comunicación entre los distintos niveles y elementos de la organización.
- Las funciones, actividades y responsabilidades de los elementos de la organización.
- Los procesos y procedimientos con que se ejecutarán las labores organizacionales.
- El ambiente laboral propicio, ordenado, productivo y participativo.
- El marco de actuación de las estrategias a desarrollar para el logro de ventajas competitivas.
- Elementos para la correcta administración de los recursos humanos.

Lo anterior es tendiente a lograr la simplificación del trabajo, la consecuente eficiencia laboral, la obtención de los resultados financieros esperados; además de la permanencia, crecimiento y desarrollo del organismo.

2.3.1 *Dimensiones*⁴.

En este marco, las organizaciones adaptan un modelo de actuación que las lleve a desempeñarse e interactuar con su ambiente de inclusión, acondicionando los cánones organizativos a su constitución. De acuerdo con el Dr. Enrique Benjamín Franklin⁵ "...las dimensiones de la organización permiten entender la fisonomía que una de ellas adopta y la dinámica con la que actúa. De acuerdo con este criterio, las dimensiones pueden clasificarse en estructurales y contextuales. Las dimensiones estructurales describen las

⁴ Franklin, E. (2009). *Organización de empresas*. México: McGraw- Hill/ Interamericana.

⁵ *Ibíd.*

características internas, en tanto que las dimensiones contextuales exponen sus características como parte de su contexto, tamaño, tecnología, propósitos y alcance...”

A continuación se resumen ambas clasificaciones propuestas por el docto antes mencionado⁶:

Dimensiones estructurales

- Formalización. Documentación de la naturaleza y características de la organización.
- Especialización. División del trabajo para su desempeño.
- Jerarquía de autoridad. Niveles de autoridad y responsabilidad en la estructura organizativa.
- Centralización. Concentración de las facultades en un área determinada.
- Profesionalismo. Nivel de escolaridad de los recursos humanos de la empresa.
- Indicadores de recursos humanos. Relacionan el desempeño del personal con sus actividades, así también su participación en las áreas funcionales primordiales y en las de apoyo.

Dimensiones contextuales

- Tamaño. Magnitud del organismo en base a varios factores como: número de personal, cantidad de recursos financieros, volúmenes de desplazamiento comercial, entre otros.
- Tecnología organizacional. TIC's , así como otras herramientas y técnicas de análisis- evaluación que se aprovechan para transformar los insumos en resultados concretos.
- Medio ambiente. Participantes del entorno que se vinculan directa o indirectamente con la organización.
- Estrategia. Camino trazado para gestionar los recursos empresariales y el conjunto de acciones necesarias para competir en el entorno y lograr una posición de ventaja.
- Cultura organizacional. Filosofía de la empresa que sustenta el quehacer de sus elementos.

⁶ Franklin, E. (2009). *Organización de empresas*. México: McGraw- Hill/ Interamericana.

2.3.2 Organización y estrategia.

Como sustento del camino diseñado por la administración, se deben formular estrategias que guíen a la organización a lograr ventajas competitivas para posicionarse en el mercado en que se desenvuelven. Este enfoque trata de los distintos tipos de estrategias que en las organizaciones se pone en práctica para lograr el fin de fructificar al máximo los recursos con que se cuenta y aprovechar las oportunidades que existen en el entorno, lo anterior logra un desempeño superior, es decir, una ventaja competitiva. Una clasificación de las estrategias puestas en marcha por los entes económicos y delimitando las más representativas para la organización de que es objeto el presente documento se mencionan a continuación. La clasificación es propuesta por el Dr. Enrique Franklin⁷ en su obra ya citada:

2.3.2.1 Nivel de aplicación.

Estrategias delimitadas a mejorar el desempeño y fortalecer las capacidades distintivas.



2.3.2.2 Alternativas de acción.

Estrategias que la organización diseña para ampliar su cartera de clientes, mejorar su posición en el mercado y salir avante de la competencia.

⁷ Franklin, E. (2009). *Organización de empresas*. México: McGraw- Hill/ Interamericana.

Diferenciación

- Ofrecer un producto o servicio con características y atributos exclusivos que permitan ser mejor valorados por el mercado.

Concentración

- Esta estrategia busca atender a un nicho de mercado en específico.

2.3.2.3 Manejo del conocimiento.

Estrategias encaminadas a convertir el conocimiento del personal de la organización en una capacidad diferenciadora.

Conocimiento personal

- El trabajador debe poseer un conocimiento y valorarlo

Conocimiento social

- Los trabajadores deben ser diversos en cuanto a sus orígenes y experiencias

Conocimiento empresarial

- El saber se enfoca en la empresa y su funcionamiento

Conocimiento cultural

- Asimilación de las distintas culturas y su aprovechamiento

2.3.2.4 Economías.

Estrategias que busca rentabilizar los beneficios para una organización que surgen de la creación de valor a través del juego de economías.

Economías de ubicación

- Busca capitalizar el beneficio de una ubicación favorable.

2.3.2.5 Estrategias independientes.

Estrategias diseñadas para competir en condiciones más favorables para la organización.

Ofensiva competitiva

- Aprovechamiento de las fortalezas para el logro de ventajas competitivas.

Relaciones públicas

- Creación y perduración de una imagen favorable en la mente de quienes están presentes en el medio

Acción voluntaria

- Compromiso social y con los grupos de interés.

Acción legal

- Estrategia para evitar monopolios, publicidad engañosa y malas prácticas.

Acción política

- Influir en representantes populares para favorecer el ambiente de negocios

2.3.2.6 Estrategias cooperativas.

Estrategias diseñadas por la empresa para relacionarse con otras e influir en el ambiente.

Contratación

- Poder de negociación entre la empresa y otras para efectuar un intercambio de información, bienes o servicios.

2.4 Estructuras organizacionales.

La estructura organizacional es una división ordenada y sistemática de las unidades de trabajo de una organización con base en el objeto de su creación.

2.4.1 *Organigramas.*

El organigrama se define como la representación gráfica de la estructura formal de una organización en su totalidad o de una de sus áreas en específico. En la que se muestran las áreas y departamentos que la conforman con su respectiva jerarquía, así como sus líneas de relación y comunicación.

2.4.1.1 **Objetivos.**

- Definen el orden de actuación de la organización.
- Imprimen sentido de pertenencia a los miembros de la empresa.
- Permite la correcta y eficiente administración de la organización.
- Delimita las responsabilidades, relaciones y toma de decisión entre los elementos de la empresa.

Para poder diseñarlos de la mejor manera posible y que cumplan con los objetivos por los cuales se implementarán, el Dr. Enrique Franklin propone una serie de criterios para su elaboración⁸:

2.4.1.2 **Criterios fundamentales para su preparación.**

- **Precisión.** Debe definir con exactitud todas las unidades administrativas y su interrelación.
- **Sencillez.** Debe ser muy simple, para que se comprenda fácilmente. Para ello, se recomienda no complicarlo con trazos innecesarios o un lenguaje complejo o poco claro.
- **Uniformidad.** Para facilitar su interpretación conviene homogeneizar las líneas y figuras que se utilicen en su diseño.

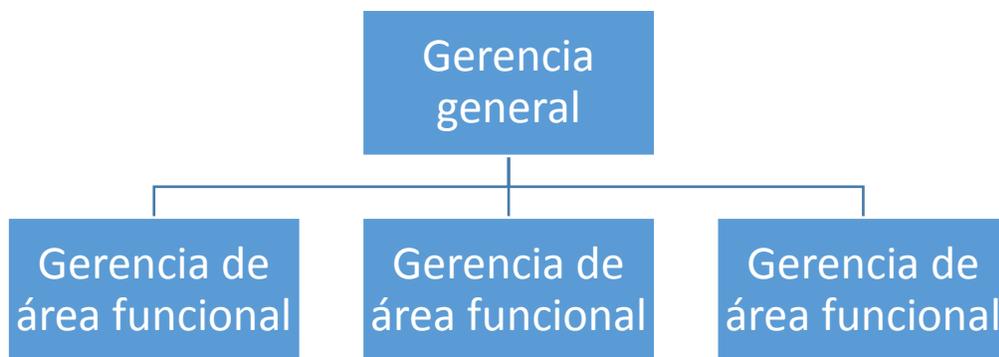
⁸ Franklin, E. (2009). *Organización de empresas*. México: McGraw- Hill/ Interamericana.

- **Presentación.** Su funcionalidad depende en gran medida de su formato y estructura, por lo que, en su preparación deben considerarse criterios técnicos.
- **Vigencia.** Para conservar su vigencia el organigrama debe mantenerse actualizado.

Existe un amplio universo de tipos de organigramas sin embargo, en el presente trabajo sólo se abordarán aquellos más comunes y que sirven de referencia al diseñado por la organización del Gran Hotel Ciudad de México al igual que al diseñado por el sustentante para el área de recursos humanos de dicha entidad. No sin antes, se ha de mencionar que se añadieron dos estructuras alternativas al diseño organizativo como ejemplo del vasto conocimiento administrativo paralelo a los organigramas tradicionales.

2.4.1.3 Tipos más comunes de organigramas.

- **Generales.** Es la representación gráfica de la estructura de una organización en su totalidad.
- **Específicos.** Es la representación gráfica de la estructura de un área funcional determinada de la organización.
- **Verticales.** Representan a las unidades administrativas con sus respectivos niveles jerárquicos en forma descendente, teniendo como cabeza del gráfico a la unidad administrativa más preponderante.



Elaboración propia.

- Horizontales. Representan a las unidades administrativas en forma de izquierda a derecha, teniendo en el extremo izquierdo a la unidad de mayor jerarquía organizativa.

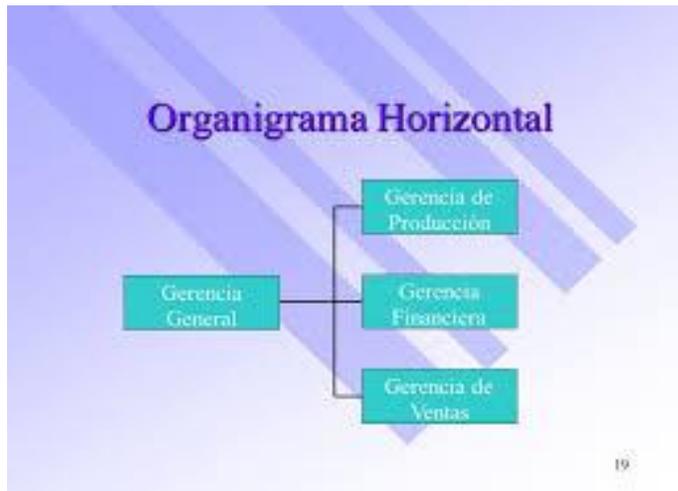


Imagen tomada de la red⁹.

2.4.2 Estructuras organizacionales alternativas.

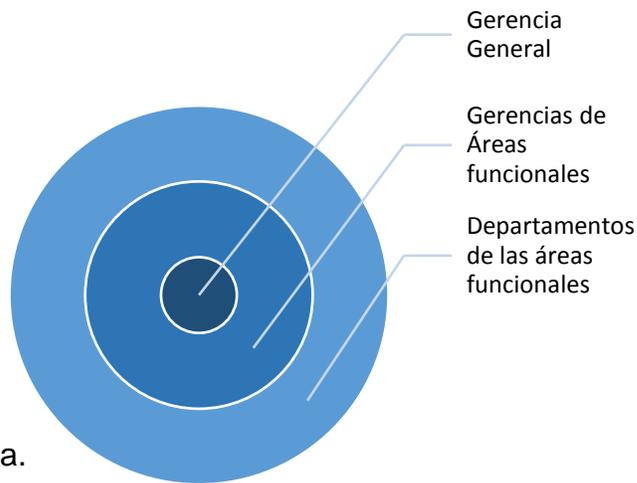
El mundo de las organizaciones se envuelve en un entorno altamente dinámico y evolutivo donde las formas de diseñar las estructuras organizativas se va innovando momento a momento. Estas formas innovadoras del diseño organizacional deben responder a la naturaleza del organismo y al medio ambiente donde se desarrollan para poder competir exitosamente y que sirva de base para lograr ventajas competitivas. Algunos de los modelos alternativos se describen a continuación:

Estructura circular.

Este tipo de diseño de estructura organizacional gráfica en forma de círculos y como lo menciona el Dr. Benjamín Franklin en su obra citada¹⁰: "...la unidad organizativa de mayor jerarquía se ubica en el centro de los círculos concéntricos, cada uno de los cuales representa un nivel distinto de autoridad, que decrece desde el centro hacia los extremos, y el último círculo, el más extenso, indica el menor nivel de jerarquía de autoridad. Las unidades de igual jerarquía se ubican sobre un mismo círculo..."

⁹ <http://slideplayer.es/slide/118677/>

¹⁰ Franklin, E. (2009). *Organización de empresas*. México: McGraw- Hill/ Interamericana.



Elaboración propia.

Sintéticamente, en el esquema anterior podemos ver que en el centro del círculo se encuentra ubicada la gerencia general de la organización, en el siguiente círculo que es la siguiente escala jerárquica en nivel descendente se aprecian las gerencias de las áreas funcionales como recursos humanos, finanzas, operaciones y mercadotecnia para, finalmente en nivel descendente ubicarse los departamentos de las áreas funcionales, a saber:

- De recursos humanos: administración de nómina, reclutamiento y selección, capacitación, relaciones laborales, higiene y seguridad industrial, entre otros.
- De finanzas: tesorería, crédito y cobranza, planeación financiera, contabilidad general, etc.
- De operaciones: control de calidad, mantenimiento, ingeniería de planta, materiales, logística, entre otras.
- De mercadotecnia: investigación de mercados, publicidad, relaciones públicas, etc.

Nuevamente se menciona que lo anterior es un esbozo de las gerencias de las áreas funcionales y sus respectivos departamentos, no siendo necesario que se dé de una manera rígida y establecida, siendo el diseño según las características y naturaleza de cada empresa.

Estructura matricial.

En este tipo de estructura se presentan líneas de autoridad a través de dos vertientes. Por un lado se administran las áreas funcionales de la organización y por el otro se administran los proyectos, productos, procesos o negocios en los cuales se encuentra laborando la empresa. Es así que este diseño estructural permite un mejor trabajo en equipo al compartir de una manera más entrelazada los objetivos, responsabilidades y beneficios de la organización.



Figura tomada de la red¹¹.

¹¹ <http://talentohumanoute.blogspot.mx/2016/04/tipos-de-estructura-organizacional.html>

2.5 Manuales administrativos.

Los manuales administrativos son documentos detallados que contienen información de manera coherente, ordenada y sistemática sobre la naturaleza de una organización así como la forma en que se ejecutan las actividades en ella.

La importancia de ellos radica en su vital trascendencia para la organización de la empresa y lo que conlleva: una mejora en la toma de decisiones, productividad, optimización de los recursos y la consecución de las metas y objetivos fijados por la administración. A continuación se detallan definiciones de autores en la materia¹²:

AUTOR	DEFINICIÓN
Miguel Duhalt Kraus	Documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.
George Terry	Un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en la empresa.
G. Continolo	Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

¹² A partir de Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. 4ª ed., México: Cengage Learning. & Duhalt, M. (1968). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: UNAM.

Joaquín Rodríguez Valencia	Documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad
-----------------------------------	---

Elaboración propia.

2.5.1 Objetivo general.

Presentar de forma ordenada, precisa y documentada información relevante sobre la organización referente a su naturaleza, características, estructura, procesos, procedimientos, componentes operativos y humanos, entre otros elementos que la integran que sirven de guía a las labores que se ejecutan y en su consecuente administración.

2.5.2 Objetivos específicos.

- Dar a conocer de forma documentada la naturaleza y filosofía de la organización.
- Documentar las actividades, funciones, procesos y procedimientos a ejecutar en la organización.
- Enmarcar las descripciones de los puestos que integran a la organización, junto con todo lo que conlleva.
- Coadyuvar a la administración general y de las áreas funcionales.
- Constituirse como una fiel y valiosa fuente de consulta para la administración, personal en general y grupos de interés.

A continuación se presentará de forma resumida algunos de los tipos de manuales más representativos en el quehacer cotidiano del desempeño organizacional:

2.5.3 Tipos de manuales administrativos más representativos¹³.

- De organización. Manual que documenta de manera detallada la estructura organizacional de la empresa, la descripción de puestos, los antecedentes históricos, el ordenamiento jurídico y las atribuciones bajo las que opera, las funciones y el directorio de la organización; con la finalidad de servir como base para la organización y desempeño empresarial. También puede diseñarse para sólo un área funcional en específico.
- De procedimientos. Manual que documenta la concatenación de las actividades realizadas en la organización ya sea de manera general o específica. Los procedimientos que se describen en él se componen de manera literal y gráfica.
- De políticas. En este tipo de manual se establecen los lineamientos generales para el actuar de la empresa y la toma de decisiones vinculada a ello.
- Microadministrativos. Manuales administrativos que corresponden a sólo una organización o únicamente a un área funcional específica.
- Macroadministrativos. Manuales administrativos correspondientes a más de una entidad organizacional.
- Generales. Manuales administrativos que contienen información de toda la empresa en su conjunto.
- Específicos. Manuales administrativos que documentan la información de un área organizativa específica.

¹³ A partir de las obras: Franklin, E. (2009). *Organización de empresas*. México: McGraw- Hill/ Interamericana. & Duhualt, M. (1968). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: UNAM.

2.6 Manual de organización.¹⁴

Un manual de organización es el documento que expone con detalle la estructura de la organización y señala los puestos y la relación que existe entre ellos. Explica la jerarquía, responsabilidad, funciones y actividades de los órganos de la empresa.

2.6.1 *Importancia.*

Dentro de las etapas del proceso administrativo encontramos a la planeación y a la organización y como producto de tales encontramos el manual de organización cuya importancia radica en el nivel de detalle que maneja sobre los puestos de la empresa y todo lo que conlleva, para contribuir a un mejor desempeño integral al sistematizar la información del quehacer cotidiano de la organización y su uso para la parte administrativa así como la operativa.

2.6.2 *Objetivos.*

- Precisar las funciones y relaciones de cada puesto de trabajo, para deslindar responsabilidades y evitar fallas así como duplicidad de labores.
- Ahorro de tiempo en la ejecución del trabajo.
- Optimizar los recursos empresariales: humanos, técnicos, materiales y económicos.
- Facilitar la incorporación del personal de nuevo ingreso a sus puestos de trabajo.
- Sistematización y control administrativo de las funciones y actividades laborales.

A partir de lo investigado documentalmente en la obra del Dr. Enrique Franklin y aplicando lo pertinente a la naturaleza del Gran Hotel Ciudad de México se mencionan textualmente de dicha obra a continuación las partes que integran al manual de organización en cuestión:

¹⁴ Duhualt, M. (1968). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: UNAM.

2.6.3 Contenido.

- Identificación.

- ◇ Logotipo de la organización.
- ◇ Nombre de la organización.
- ◇ Denominación y extensión del manual.
- ◇ Lugar y fecha de elaboración.
- ◇ Número de páginas.
- ◇ Unidad responsable de su elaboración, revisión y autorización.
- ◇ Clave de la forma.

- Partes.

- ◇ Índice. Relación de las partes que constituyen el cuerpo del documento
- ◇ Introducción. La introducción es una breve explicación del contenido del documento, como su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente.
- ◇ Antecedentes históricos. Descripción de la génesis de la organización en la que se indica su origen, evolución y cambios registrados.
- ◇ Legislación o base legal. Contiene una lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades.
- ◇ Atribuciones. Transcripción textual y completa del artículo, cláusula, considerando o punto que explica las facultades conferidas al área funcional en cuestión.
- ◇ Estructura orgánica. Descripción ordenada de las unidades administrativas del área organizativa en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico de adscripción.

Conviene codificarla en forma tal que sea posible visualizar con claridad los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia.

◇ Organigrama. Representación gráfica de la estructura formal del área organizacional a tratar. En la que se muestran las unidades administrativas que la conforman con su respectiva jerarquía, así como sus líneas de relación y comunicación.

◇ Misión. Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible. Es recomendable que el texto de la misión, mencione la razón de ser de la organización en términos de propósitos específicos, resultados esperados y compromisos por cumplir.

◇ Funciones. Es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarias para cumplir con las atribuciones encomendadas al área funcional. Los manuales específicos descienden hasta el nivel operativo.

◇ Descripción de puestos. Es la reseña del contenido básico de los puestos que componen cada unidad administrativa. Este apartado normalmente forma parte de un manual de organización de una unidad administrativa en particular.

◇ Directorio. Documento en donde constan los nombres, puestos, teléfonos y correo electrónico de las personas comprendidas en el manual. Por necesidades del servicio pueden adicionarse los horarios de atención y la dirección de las instalaciones, especialmente cuando la organización cuenta con varias oficinas o representaciones. Es conveniente que la secuencia de presentación respete el orden de la estructura orgánica. Su integración en el manual es opcional.

PROPUESTA DE SOLUCIÓN



GRAN HOTEL CIUDAD DE
MÉXICO S.A. DE C.V.

Manual de Organización de la
Gerencia de Recursos
Humanos.

FECHA:	Octubre de 2017		
PÁGINA:	1	DE	33
CLAVE:	GHCM	DP-RHH- 001	
VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA- UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM



GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.

Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.

FECHA:	Octubre de 2017		
PÁGINA:	2	DE	33
CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

I.-ÍNDICE.

I.- Índice.....	2
II.- Introducción.....	4
III.- Antecedentes históricos.....	6
IV.- Legislación o base legal.....	9
V.- Atribuciones.....	14
VI.- Misión.....	15
VII.- Valores y política de calidad.....	16
VIII.- Estructura orgánica.....	17
IX.- Organigrama.....	18

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA- UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	3	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

X.- Funciones.....	19
XI.- Descripción de puestos.....	22
XII.- Directorio.....	31
XIII.- Glosario de términos.....	32

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA ASESORA FCA-UNAM	LIC. ISABEL ROMERO GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017.		
		PÁGINA:	4	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

II.- INTRODUCCIÓN.

El presente manual de organización de la gerencia de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México, construido de origen sin antecesor, tiene como finalidad el de agrupar de manera estructurada y formal información sobre dicha área de la compañía.

Constituido por datos como los antecedentes históricos de la empresa, la legislación sobre la cual se sienta la empresa, las atribuciones de la gerencia de recursos humanos, la estructura orgánica, el organigrama, la misión, las funciones y la descripción de puestos del área de personal. Además de un directorio y otros elementos que fungen de apoyo al presente manual de organización.

Dicho documento está estructurado de una manera sencilla y adaptable a las consultas tanto internas como externas a la gerencia de recursos humanos, cumpliendo así con objetivos de integración y transparencia de la información corporativa que sirva de unidad base tanto en la toma de decisiones como en el aumento de la productividad empresarial.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	5	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a de 2018, CDMX.		

Por obviedad ha de entenderse que el presente manual tiene un ámbito de aplicación restringido a la gerencia de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México sin embargo, como se mencionó anteriormente, es parte de la estructura organizacional de la compañía en su conjunto para la consecución de las metas en conjunto.

Sirva dicho manual para tener un claro panorama de la organización de la gerencia de recursos humanos que nos proporcione un correcto funcionamiento, así como contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativas eficientes derivadas de la estructuración organizacional gerencial.

El manual ha de contar con una vigencia de un año, al término de la cual ha de renovarse o antes si ocurre un cambio (debido a nuestro complejo macro y micro-entorno empresarial) dentro de la organización de la gerencia del área de personal del Gran Hotel Ciudad de México.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	6	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

III.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

Toda gran ciudad tiene un Gran Hotel. Ubicado en el corazón de la Ciudad de México yace el propio y magnífico inmueble que alberga al “Gran Hotel Ciudad de México”, ejemplo remarcable del “Art Nouveau”, considerado el más bello y suntuoso edificio de la capital, después del Palacio de Bellas Artes.

Su larga historia comienza en 1529, en el centro de la Ciudad de México, cuando empezó a formarse el “Portal de Mercaderes” con tres casas: la de Rodrigo de Albornoz en 1529 (hoy el Gran Hotel Ciudad de México), la de Rodrigo de Castañeda en 1539 y la que quedaba en medio de las anteriores en 1552. La ciudad se engalanaría con un nuevo edificio que llenaría una de sus necesidades: tener un centro mercantil con grandes tiendas y despachos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	7	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

Esta obra fue diseñada y construida, sobre la antigua propiedad de Rodrigo de Albornoz, por el Ingeniero Militar David Garza de 1895 a 1899. Construida bajo las órdenes del francés Sebastien Robert, de quién aún lucen sus iniciales en la herrería de los barandales.

El 2 de Septiembre de 1899 fue inaugurado el “Centro Mercantil”, por el entonces Presidente de México Porfirio Díaz. Esta edificación daría lugar a la tienda departamental más lujosa y exclusiva de toda Latinoamérica, donde se exhibían las mejores joyas, telas de importación, sombreros y trajes finos, entre otros artículos de fina manufactura.

Posteriormente en el año 1968, el entonces dueño del edificio concibió la idea de transformarlo en un hotel, debido a la realización de los juegos olímpicos en ese año. Es así como el Centro Mercantil se convirtió en el Gran Hotel Ciudad de México.

En el año 2004 el hotel cerró sus puertas durante dos años para realizar una remodelación total, con un costo de 25 millones de dólares. Se reinauguró el 15 de Julio de 2005, con la presencia del Jefe de Gobierno del Distrito Federal, dando lugar al hotel tal y como lo conocemos hoy, conservando aquellos elementos que lo han hecho famoso a través de 111 años como un inmueble histórico.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORAFCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	8	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

Describir el Gran Hotel Ciudad de México parece imposible, ya que en un sólo edificio encontrará el contraste de un vitral estilo Tiffany del año 1908 realizado por el francés Jaques Gruber e iluminado por 150 lámparas (la instalación eléctrica particular de mayor importancia que se conoce en México); la elegancia de la decoración “Art Nouveau”, un candil estilo Luis XV a la entrada, elevadores panorámicos de comienzos del siglo XX y una hermosa escalera imperial de doble caracol con herrería artesanal de una sola pieza.

Dichos elementos son sólo detalles de este majestuoso hotel que además está ubicado estratégicamente en el suroeste de la Plaza de la Constitución (Zócalo), donde se puede apreciar una incomparable vista al Palacio Nacional, la Catedral Metropolitana y los hermosos edificios de la Ciudad de México.

Actualmente el Gran Hotel Ciudad de México cuenta con 60 exquisitas suites totalmente equipadas, salones para reuniones, eventos, restaurantes y bares que representan una excelente opción para citas de negocios o momentos de descanso. En su interior se combina el estilo arquitectónico de principios de siglo XX, con todas las comodidades que la vida moderna exige. Este maravilloso hotel es, sin lugar a dudas, el sitio donde se amalgama la elegancia, la cultura y el refinamiento de un inmueble histórico con la comodidad y el lujo del mejor hotel moderno.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA LICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMNISTRACIÓN	ASESORAFCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	9	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

IV.-LEGISLACIÓN O BASE LEGAL.

El Gran Hotel Ciudad de México se rige por la normatividad jurídica establecida para una Sociedad Anónima de Capital Variable, entidad dedicada a la industria hotelera y servicios alternos que se deriven de sus operaciones mercantiles.

Su constitución y operación se fundamenta en las siguientes bases jurídicas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos DOF 05-02-1917, última reforma en DOF 15-09-2017.
- Código Fiscal de la Federación DOF 31-12-1981, última reforma en DOF 27-01-2017.
- Código Civil Federal DOF 26-05-1928, última reforma en DOF 24-12-2013.
- Código de Comercio DOF 07-10-1889, última reforma en DOF 02-05-2017.
- Ley de Ayuda Alimentaria para los trabajadores DOF 17-01-2011.
- Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones DOF 20-01-2005, última reforma en DOF 09-06-2009.
- Ley de Concursos Mercantiles DOF 12-05-2000, última reforma en DOF 10-01-2014.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	10	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

- Ley del Impuesto al Valor Agregado DOF 29-12-1978, última reforma en DOF 30-11-2016.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta DOF 11-12-2013, última reforma en DOF 30-11-2016.
- Ley del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios DOF 30-12-1980, última reforma en DOF 27-12-2016.
- Ley del INFONAVIT DOF 24-04-1972, última reforma en DOF 24-01-2017.
- Ley del Instituto del FONACOT DOF 24-04-2006, última reforma en DOF 10-01-2014.
- Ley del Seguro Social DOF 21-12-1995, última reforma en DOF 12-11-2015.
- Ley Federal del Trabajo DOF 01-04-1970, última reforma DOF 12-06-2015.
- Ley General de Sociedades Mercantiles DOF 04-08-1934, última reforma en DOF 14-03-2016.
- Ley General de Turismo DOF 17-06-2009, última reforma en DOF 17-12-2015.
- Ley para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal. Gaceta Oficial s/No. , 20-I-2011, última reforma 16-IV-2014.
- Código Financiero del Distrito Federal. Gaceta Oficial No.5, 31-XII-1994.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	11	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

-Ley Federal de Protección al Consumidor DOF 24-12-1992, última reforma en DOF 26-06-2017.

-Ley de Productos Orgánicos DOF 07-02-2006.

ESTATUTOS SOCIALES.

PRIMERA.- La denominación de la Sociedad será "Gran Hotel de la Ciudad de México" denominación que irá seguida de las palabras Sociedad Anónima de Capital Variable o de sus abreviaturas S.A. de C.V.

DEL DOMICILIO DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA.

SEGUNDA.- El domicilio de la Sociedad Anónima será en Av. 16 de Septiembre N° 82 Col. Centro en la delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal; sin perjuicio de poder establecer agencias, sucursales, oficinas o representaciones en cualesquiera otros lugares de los Estados Unidos Mexicanos o del extranjero o pactar domicilios convencionales, sin que por ello se considere cambiado su domicilio social.

DEL OBJETO DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.

TERCERA.- El objeto de la sociedad anónima de capital variable será:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA LAICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM



	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	12	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

- a) La renta de habitaciones en el Hotel.
- b) La participación en el capital de otras sociedades o entidades, civiles o mercantiles.
- c) La presentación de toda clase de servicios relacionados con el hotel.
- d) Elaboración y ejecución de viajes turísticos por la ciudad y la República Mexicana.
- e) Dedicación a renta de habitaciones y promociones de cualquier género.
- f) Adquirir, poseer, arrendar y administrar bienes muebles e inmuebles, derechos, valores y demás recursos que permitan las leyes vigentes a las sociedades y que sean indispensables para el cumplimiento del objeto de esta sociedad.
- g) Gestionar para la realización de su objeto social, financiamientos, créditos bancarios, comerciales y de cualquier otra fuente o naturaleza, a nivel nacional o internacional, y otorgar al efecto las garantías correspondientes
- h) La prestación de servicios turísticos en todos los aspectos que a esta rama se refiere.
- i) La explotación, la administración de edificios o conjuntos inmobiliarios con cualquier uso o finalidad, ya sea turística, residencial, comercial, de entretenimiento y similares.
- j) La prestación de todo tipo de servicios turísticos para las promociones de tiempos compartidos, incluyendo la prospección de clientes potenciales para los desarrollos de tiempos compartidos y clubes vacacionales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	13	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

- k) La constitución y administración de fideicomisos, régimen de propiedad inmueble en condominio y de tiempo compartido turístico, respecto de los inmuebles referidos en el inciso anterior, con el apego a la legislación aplicable al respecto.
- l) La elaboración de todo tipo de gráficos y material impreso y su publicación, que sean necesarios para el desarrollo de su objeto.
- m) Gestionar ante los organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, el otorgamiento de becas, donaciones, y apoyos financieros para la elaboración de estudios, el desarrollo de proyectos de inversión y su implementación para fomentar el desarrollo empresarial, cultural, científico o tecnológico.
- n) Recibir toda clase de donativos, ya sea en dinero o en especie, que sean necesarios para cumplir con su objeto social.
- o) Celebrar todo tipo de contratos que tengan por objeto franquicias.
- p) Implantar y explotar todo tipo de bienes y/o servicios.
- q) Crear, operar y administrar fondos y cajas de ahorro de sus integrantes.
- r) En general, la ejecución de todos los actos, la celebración de todos los contratos y la realización de todas las operaciones permitidos por la ley que se relacione con todo o parte del objeto enunciado.
- S) Transformación de insumos y percederos para la elaboración de raciones alimenticias de calidad, sanas y nutritivas adaptadas a la cocina internacional y a la variedad de platillos mexicanos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLIC ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	14	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

V.- ATRIBUCIONES.

El objetivo primordial de la gerencia de recursos humanos es organizar y coordinar la administración del personal y el desarrollo de los recursos humanos con que cuenta El Gran Hotel Ciudad de México.

Teniendo al personal adecuado para cada puesto de trabajo, evaluar y mejorar el desempeño del personal con el fin de ser más eficientes.

Siempre buscando agrupar y mantener a los colaboradores de más alta calidad por lo que se está seguro de que las personas participarán activamente y aportarán continuamente lo mejor de ellas, para el engrandecimiento de la compañía.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	15	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

VI.- MISIÓN.

Somos la gerencia de recursos humanos de “El Gran Hotel de la Ciudad de México”, orgullosamente servimos con profesionalismo y dedicación para lograr la satisfacción total de nuestros clientes internos y externos.

Obteniendo la rentabilidad de nuestros inversionistas. Cuidando siempre el bienestar de nuestros colaboradores.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	16	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

VII.- VALORES.

- Calidad en el Servicio: Servimos con respeto, calidez, orgullo y eficacia, anticipándonos y superando las necesidades del cliente.
- Enfoque al cliente: Vivimos logrando la satisfacción de nuestro cliente por medio de profesionalismo, amor y eficiencia.
- El equipo de Gran Hotel: Somos personas con vocación, responsabilidad y cariño por nuestro trabajo.
- Logro de Resultados: Superamos continuamente nuestras metas, logrando la confianza de nuestros inversionistas.

47

POLÍTICA DE CALIDAD.

En el Gran Hotel Ciudad de México ofrecemos servicios de hospedaje, banquetes, restaurantes, y bares. Buscando la satisfacción total del cliente, superando sus expectativas con nuestro servicio e instalaciones. Logrando la excelencia basados en los altos estándares de calidad y manejo higiénico de alimentos. Mejorando e innovando día a día.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	17	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

VIII.- ESTRUCTURA ORGÁNICA.

Correspondiente a la Gerencia de Recursos Humanos.

1.0 Gerente Corporativo de Recursos Humanos.

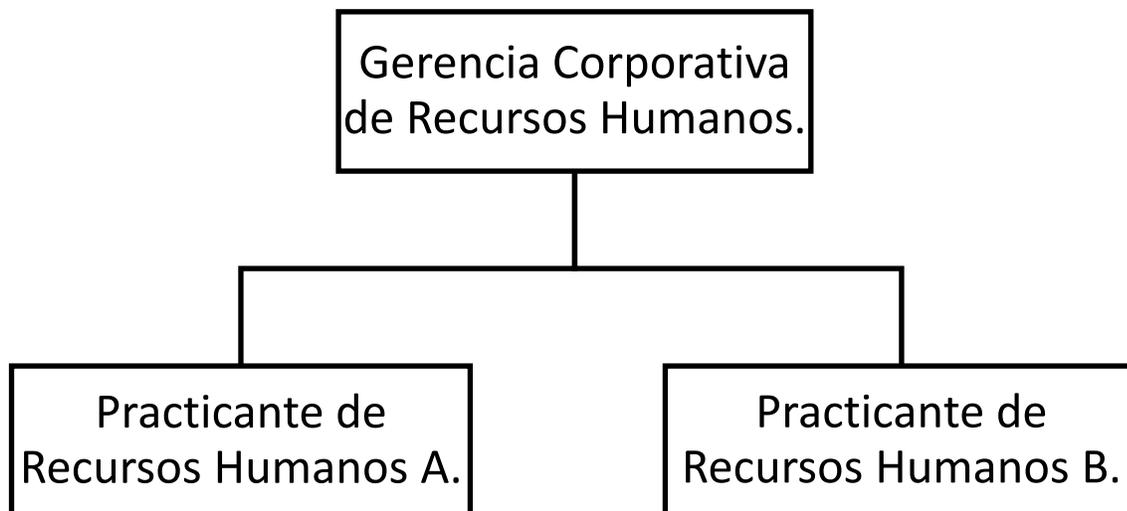
1.1 Practicante de Recursos Humanos.

1.2 Practicante de Recursos Humanos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	18	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

IX.- ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre 2017		
		PÁGINA:	19	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

X.- FUNCIONES.

1.0 Gerente Corporativo de Recursos Humanos.

- Reclutamiento, selección y contratación de personal.
- Establecer el perfil y diseño de puestos.
- Investigar los antecedentes de los candidatos a empleados.
- Control y archivo de expedientes laborales de los empleados.
- Control de asistencia del personal y elaboración de Nómina.
- Actuar como negociador oficial con los sindicatos y otros organismos encargados de asuntos relacionados con el empleado.
- Coordinar la capacitación de los empleados.
- Requisición de apoyo legal al corporativo.
- Elaboración de circulares, memorandos y notificaciones relativos al Área.
- Administrar los servicios sociales del Hotel, incluyendo la instalación de comedores.
- Incentivar la integración y buenas relaciones humanas entre el personal.
- Recibir quejas, sugerencias y resuelve los problemas de los colaboradores y resolución.
- Realizar plan anual de capacitación.
- Presupuesto anual de Recursos Humanos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORAFCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017.		
		PÁGINA:	20	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

- Estrategias de ahorro en nómina.
- Control de staffing guide.
- Medición del índice de rotación de personal.

1.1 Practicante de Recursos Humanos A.

- Captura de información.
- Control y entrega de recibos de pago.
- Elaboración y entrega de listas de asistencia y contratos.
- Control de renovaciones de contratos.
- Elaboración de listas de cuotas sindicales.
- Elaboración de gafetes.
- Actualización de tableros de información.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre 2017.		
		PÁGINA:	21	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

1.2 Practicante de Recursos Humanos B.

- Captura de información.
- Control y entrega de recibos de pago.
- Elaboración y entrega de listas de asistencia y contratos.
- Control de renovaciones de contratos.
- Elaboración de listas de cuotas sindicales.
- Elaboración de gafetes.
- Actualización de tableros de información.
- Control interno.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre 2017		
		PÁGINA:	22	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

XI.- DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

PUESTO:	Gerente Corporativo
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos
REPORTA A:	Dirección General
SUBORDINADOS:	Practicantes de Recursos Humanos

Supervisión ejercida.

PUESTO	ACTIVIDADES QUE SUPERVISA
Practicantes de Recursos Humanos.	Captura de información. Control y entrega de recibos de pago. Elaboración y entrega de listas de asistencia y contratos. Control de renovaciones de contratos. Elaboración de listas de cuotas sindicales. Elaboración de gafetes. Actualización de tableros de información.

Actividades de apoyo.

ÁREA	ACTIVIDADES QUE REALIZA
Gerencia General	Propuestas sobre asuntos generales para Recursos Humanos. Planeación de las necesidades de capacitación de Recursos Humanos. Revisión y autorización de staffing guide.
Seguridad	Control de asistencia y manejo de pases de salida.
Todas las áreas	Reclutamiento y Selección de Personal.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre 2017		
		PÁGINA:	23	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

Acciones.

ACCIONES REQUERIDAS	RESPONSABILIDAD
Selección para Vacantes	Entrevistas. Evaluaciones. Aplicación de Pruebas.
Relación de asistencia. Horas extras. Cuentas por Cobrar. Vacaciones.	Pago de Nómina.
Manejo de conflictos	Capacidad para resolver problemas.
Notificación de terminación de relación laboral.	Manejo de situación. Cálculo de finiquito. Seguimiento de la Hoja de ruta y entrevista de salida.

Contactos internos.

PUESTO	FRECUENCIA	MOTIVO
Todas las áreas	Según se requiera	Reclutamiento y Selección de Personal. Pago de Nómina. Baja de personal. Apoyo Legal. Atención al personal.

Contactos externos.

PUESTO	FRECUENCIA	MOTIVO
Bolsas de Trabajo, empresas de colocación y centros educativos	Según se requiera	Reclutamiento y Selección de Personal.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre 2017		
		PÁGINA:	24	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

Perfil del puesto.

EDAD:	25 – 35 años	SEXO:	Indistinto
ESTADO CIVIL:	Indistinto	PRESENTACIÓN:	Formal
ESCOLARIDAD MÍNIMA O SUPERIOR:	Licenciatura en Administración, Psicología, Relaciones Industriales, Contabilidad o a fin.		
EXPERIENCIA:	Más de 3 años en el área de Administración de Recursos Humanos.		
CONOCIMIENTOS:	Administración de Personal y conocimientos de Psicología Derecho Laboral (LFT, Ley IMSS y Ley ISR) y cálculo de nómina		
HABILIDADES:	Manejo de conflictos, toma de decisiones, facilidad de Palabra, trato amable, liderazgo, creatividad, pensamiento Crítico y análisis-síntesis		
OTROS REQUISITOS:	Disponibilidad de tiempo. Conocimiento del idioma Ingles al 70 %.		
COMPETENCIAS:	Aprendizaje Continuo y orientado a resultados Adaptabilidad y Flexibilidad Capacidad de Planificación y Organización Liderazgo y trabajo de Equipo Integridad y autocontrol Pensamiento Analítico Desarrollo de Relaciones y comunicación Responsabilidad y tolerancia a la presión		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM



GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.

Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.

FECHA:	Octubre de 2017.		
PÁGINA:	25	DE	33
CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

PUESTO:	Practicante A.
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos
REPORTA A:	Gerente Corporativo de Recursos Humanos

Actividades de apoyo.

ÁREA	ACTIVIDADES QUE REALIZA
Todas las áreas.	Elaboración y entrega de listas de asistencia.
Comedor de personal.	Elaboración de informa de supervisión de estándares de calidad en alimentos elaborados en el desayuno.

Acciones.

ACCIONES REQUERIDAS	RESPONSABILIDAD
Elaborar y entregar listas de asistencia y contratos.	Registrar y corroborar correctamente asistencias y contratos de empleados.
Elaborar informe de supervisión de estándares de calidad en alimentos.	Evaluar condiciones de alimentos y espacio del comedor diariamente.
Captura de información.	Actualizar base de datos de la Gerencia.
Control y entrega de recibos de pago.	Entrega de nómina.
Control de renovación de contratos.	Actualizar base de datos de la Gerencia.
Elaboración de gafetes.	Controlar asistencia y seguridad.
Elaboración de listas de cuotas sindicales.	Cubrir gastos sindicales de operación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	26	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

Contactos internos.

57

PUESTO	FRECUENCIA	MOTIVO
Todas las áreas.	Según se requiera.	Control y registro para actualizar base de datos del personal.
Jefe de seguridad.	Constantemente.	Control de asistencia de empleados.
Chef de comedor de personal.	Cada servicio de alimentos.	Evaluar condiciones de alimentos y el espacio del comedor.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	27	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

Perfil del puesto

EDAD:	18 – 23 años	SEXO:	Indistinto
ESTADO CIVIL:	Indistinto	PRESENTACIÓN:	Formal
ESCOLARIDAD MÍNIMA O SUPERIOR:	Pasante en Licenciatura en Administración, Psicología, Relaciones Industriales, Contabilidad o a fin.		
EXPERIENCIA:	No necesaria, siendo preferente la tenida en relación a Administración de personal.		
CONOCIMIENTOS:	Administración de Personal y conocimientos de Psicología. Derecho Laboral (LFT, Ley IMSS y Ley ISR) y cálculo de nómina.		
HABILIDADES:	Manejo de conflictos, toma de decisiones, facilidad de Palabra, trato amable, liderazgo, creatividad, pensamiento Crítico y análisis-síntesis		
OTROS REQUISITOS:	Disponibilidad de tiempo. Conocimiento del idioma Ingles al 70 %.		
COMPETENCIAS:	Aprendizaje Continuo y orientado a resultados Adaptabilidad y Flexibilidad Capacidad de Planificación y Organización Liderazgo y trabajo de Equipo Integridad y autocontrol Pensamiento Analítico Desarrollo de Relaciones y comunicación Responsabilidad y tolerancia a la presión		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO	
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM	



<p>GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.</p> <p>Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.</p>	FECHA:	Octubre de 2017.		
	PÁGINA:	28	DE	33
	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
	VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

PUESTO:	Practicante B.
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos
REPORTA A:	Gerente Corporativo de Recursos Humanos

Actividades de apoyo.

ÁREA	ACTIVIDADES QUE REALIZA
Comedor de personal.	Elaboración de informe de supervisión de estándares de calidad en alimentos elaborados en la comida.
Todas las áreas.	Revisión y reporte diario en los procesos del control interno.

Acciones.

ACCIONES REQUERIDAS	RESPONSABILIDAD
Elaborar y entregar listas de asistencia y contratos.	Registrar y corroborar correctamente asistencias y contratos de empleados.
Elaborar informe de supervisión de estándares de calidad en alimentos.	Evaluar condiciones de alimentos y espacio del comedor diariamente.
Captura de información.	Actualizar base de datos de la Gerencia.
Control y entrega de recibos de pago.	Entrega de nómina.
Control de renovación de contratos.	Actualizar base de datos de la Gerencia.
Elaboración de gafetes.	Controlar asistencia y seguridad.
Elaboración de listas de cuotas sindicales.	Cubrir gastos sindicales de operación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	29	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

Contactos internos.

PUESTO	FRECUENCIA	MOTIVO
Todas las áreas.	Según se requiera.	Control y registro para actualizar base de datos del personal.
Jefe de seguridad.	Constantemente.	Control de asistencia de empleados.
Chef de comedor de personal.	Cada servicio de alimentos.	Evaluar condiciones de alimentos y el espacio del comedor.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	30	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

Perfil del puesto

EDAD:	18 – 23 años	SEXO:	Indistinto
ESTADO CIVIL:	Indistinto	PRESENTACIÓN:	Formal
ESCOLARIDAD MÍNIMA O SUPERIOR:	Pasante en Licenciatura en Administración, Psicología, Relaciones Industriales, Contabilidad o a fin.		
EXPERIENCIA:	No necesaria, siendo preferente la tenida en relación a Administración de personal.		
CONOCIMIENTOS:	Administración de Personal y conocimientos de Psicología. Derecho Laboral (LFT, Ley IMSS y Ley ISR) y cálculo de nómina.		
HABILIDADES:	Manejo de conflictos, toma de decisiones, facilidad de Palabra, trato amable, liderazgo, creatividad, pensamiento Crítico y análisis-síntesis		
OTROS REQUISITOS:	Disponibilidad de tiempo. Conocimiento del idioma Ingles al 70 %.		
COMPETENCIAS:	Aprendizaje Continuo y orientado a resultados Adaptabilidad y Flexibilidad Capacidad de Planificación y Organización Liderazgo y trabajo de Equipo Integridad y autocontrol Pensamiento Analítico Desarrollo de Relaciones y comunicación Responsabilidad y tolerancia a la presión		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO	
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM	

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	31	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

XII.- DIRECTORIO.

Gran Hotel Ciudad De México

Dirección: Calle 16 de Septiembre N° 82, Colonia Centro.

Código Postal 06000, México D.F.

Teléfono: 10 83 77 00

Página de Internet: www.granhoteldelaciudaddemexico.com.mx

Giro: Servicios

Nombre del Ejecutivo: Lic. Isabel Romero.

Puesto: Gerente Corporativo de Recursos Humanos

Teléfono: 10 83 77 00 Extensión: 545

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA-UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017		
		PÁGINA:	32	DE	33
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001	
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.		

XIII.- GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Organización. Unidad social constituida en forma deliberada con fines y objetivos predeterminados sobre una base de actuación de cierta permanencia que se rige por un orden normativo y se estructura alrededor de centros de poder y de decisión internos y externos, que regulan y controlan su operación para encaminarla al cumplimiento de sus objetivos.

Manual de Organización. Contiene información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales que cuando corresponde a un área específica, como el presente, comprende la descripción de puestos.

Organigrama. Representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

Administración de Recursos Humanos. Reclutar y mantener personas en la organización que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINSTRACIÓN	ASESORA FCA- UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

	GRAN HOTEL CIUDAD DE MÉXICO S.A. DE C.V.	FECHA:	Octubre de 2017			
		PÁGINA:	33	DE	33	
	Manual de Organización de la Gerencia de Recursos Humanos.	CLAVE:	GHCM	DP-RHH-001		
		VIGENCIA Y LUGAR:	Octubre de 2017 a Octubre de 2018, CDMX.			

Contrato laboral. El contrato laboral es el acuerdo entre trabajador y empleador, por el cual, el primero presta servicios profesionales bajo dependencia y subordinación por una remuneración determinada. Asimismo, este documento debe quedar firmado por ambas partes a más tardar dentro de los primeros quince días de incorporado el trabajador.

Sindicato. Es la asociación de trabajadores o patrones constituida para el estudio, mejoramiento y defensa de sus respectivos intereses.

Incentivo. Es originalmente de orden económico, es el estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar el rendimiento.

Trabajador. Trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado. Para los efectos de esta disposición, se entiende por trabajo toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.

Nómina. Función de la administración de recursos humanos que tiene como objetivo retribuir de una manera justa y equitativa las labores del personal que integra una organización.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO	MTRA. MA. ANGÉLICA ALICIA RAYA	LIC. ISABEL ROMERO
PASANTE DE ADMINISTRACIÓN	ASESORA FCA- UNAM	GERENTE DE REC. HUMANOS GHCM

**RESULTADOS
ESPERADOS**

4. RESULTADOS ESPERADOS.

- Que el presente Manual de organización del área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México sirva de base para un mejor desempeño de las actividades y funciones que se ejecutan en dicha área.
- Evitar la duplicidad de actividades y funciones del personal del área de recursos humanos lo cual redundará en una optimización de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros.
- Cumplimiento cabal con la definición de atribuciones y responsabilidades que cada elemento tiene dentro del área organizacional.
- Que el presente manual de organización de dicha área en cuestión sirva de base para mejorar el desempeño de los procesos de reclutamiento, selección, inducción y capacitación del personal a laborar en la gerencia de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México.
- En base a la descripción de puestos diseñada en el presente manual de organización se pueda realizar una mejora en el tabulador salarial del área funcional estudiada.
- Mejorar la toma de decisiones en el área de recursos humanos lo cual se traducirá en una mejora de la adaptabilidad al ambiente interno y externo; además de un aumento en la competitividad empresarial.
- Lograr una comunicación eficaz en la estructura organizacional del área de recursos humanos que se traduzca en la totalidad de la organización del Gran Hotel Ciudad de México.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES.

Gran parte del proceso de desarrollo de nuestra sociedad y especialmente de las organizaciones es explicable sólo a través de la administración y la aplicación de sus principios ya sea de manera empírica o profesional. Indudablemente la ciencia de la administración ha generado un valioso conocimiento para el mejoramiento del desempeño tanto laboral como organizacional.

El aumento de la productividad derivado de la aplicación del saber administrativo, como pauta de acción permanente, constituye el camino seguro para el éxito de las empresas y de cualquier otro tipo de organización, así como de las economías de cada nación.

Dentro de estos entes económicos se describe a la organización como el agrupamiento de las actividades necesarias para lograr los objetivos, la correcta asignación de actividades y funciones, de relaciones de autoridad y supervisión y en el establecimiento de medidas necesarias para entablar una coordinación vertical y horizontal en la estructura de la empresa.

Una estructura organizacional debe planearse para ver claro el medio ambiente, de modo que cada cual sepa quién ha de hacer cada cosa y quién es el responsable por el resultado; quitar los obstáculos que, a causa de confusión e incertidumbre en la asignación de responsabilidades, impidan la ejecución; y proporcionar una red de comunicación para la toma de decisiones que apoye los objetivos de la organización.

Esta estructura de la entidad debe responder al logro de las metas y objetivos planteados en la planeación empresarial, coadyuvar en el correcto funcionamiento de las actividades y funciones del personal descritas en los manuales administrativos.

En conclusión, la organización empresarial planeada y ejecutada por medio de las estructuras organizacionales y los manuales de organización tiene como objetivo:

- Establecer las actividades y funciones del personal que forma parte del organismo.
- Dar forma y cuantificación a las unidades y elementos que conforman a la organización, en las dimensiones apropiadas.
- Se definen las responsabilidades, obligaciones, autoridad y contribuciones del personal y en general de las áreas de trabajo a los objetivos empresariales.

Al igual, un manual de organización nos puede servir como base para:

- El reclutamiento de personal. Ya que cuento con las descripciones de puestos insertados en mi manual y sé qué tipo de personal necesito; ello para planear una campaña de reclutamiento.
- Selección de personal. Una vez reclutado los candidatos seleccionar objetivamente Al personal que se incorporará al equipo de trabajo con base en mi manual de organización.
- Inducción y capacitación del personal. Dar una introducción al personal que labora por vez primera en la organización con el fin de que la conozca y sepa de sus actividades a desempeñar, sus relaciones jerárquicas y de comunicación, responsabilidades, obligaciones y la filosofía de la empresa en general.
- Administración de la nómina. Con base en el manual de organización se puede establecer una escalar salarial justa y equitativa conforme a lo señalado en la descripción de puestos y todo lo que implica.
- Análisis de puestos y requerimientos de personal. La descripción de puestos insertada en el manual de organización tuvo como base un análisis de puestos respectivo y a su vez aquél puede servir de base para un nuevo análisis de puestos. Igualmente, en la medida que la empresa crezca se deberá considerar el reclutamiento interno y externo con las implicaciones que ello significa.

El presente manual de organización se realizó con el objeto de proporcionar un documento al área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México sobre su organización; ello implica el diseño del organigrama del área en específico, la delimitación de las actividades y funciones de cada puesto, la responsabilidad del personal, las relaciones de autoridad y de comunicación en el área estudiada, así como la documentación de la historia y filosofía de la empresa.

Con ello, se busca cumplir con los objetivos trazados tanto en el presente trabajo como por la administración general de la empresa y de la gerencia de recursos humanos en un mediano y largo plazo. Tales son: optimización de los recursos empresariales, mejora de la toma de decisiones, fortalecimiento de la empresa, visión estratégica del ambiente interno y externo de la organización y en general la mejora del desempeño administrativo del área de recursos humanos y de todo el Gran Hotel Ciudad de México.

Para ejecutar el diseño de dicho manual se recurrieron a técnicas de investigación tanto de campo como documentales. Se realizaron observaciones directas en dicho hotel, se aplicaron cuestionarios y se llevó una consulta de la bibliografía disponible tanto en la biblioteca de la División de Estudios Profesionales de la Facultad de Contaduría y Administración como en la colección propia del sustentante. El tiempo de la elaboración del presente manual fue efectuado en los meses comprendidos entre agosto y noviembre del presente año.

Todo ello se fundamentó en las teorías y principios de la ciencia de la administración como lo son: la teoría organizacional, el proceso administrativo, la organización de empresas, los manuales administrativos, división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del bien común, remuneración, orden, cadena escalar, equidad, estabilidad, espíritu de grupo, iniciativa y centralización.

ANEXOS

Anexo 1. Cédulas para realizar la descripción de puestos.¹⁵

1. DATOS GENERALES

PUESTO:	
DEPARTAMENTO:	
REPORTA A:	
SUBORDINADOS:	

2. OBJETIVO

3. PERFIL DEL PUESTO

EDAD:		SEXO:	
ESTADO CIVIL:		PRESENTACIÓN:	
ESCOLARIDAD MÍNIMA O SUPERIOR:			
EXPERIENCIA:			
CONOCIMIENTOS:			
HABILIDADES:			
OTROS REQUISITOS:			
COMPETENCIAS:			

4. FUNCIONES

5. ACTIVIDADES DE APOYO

ÁREA	ACTIVIDADES QUE REALIZA

¹⁵ A partir de American Management Association (1971). *El manual de descripción de puestos*. 4ª ed. México: C.E.C.S.A.

6. SUPERVISIÓN EJERCIDA

PUESTO	ACTIVIDADES QUE SUPERVISA

7. TOMA DE DECISIONES

ACCIONES REQUERIDAS	RESPONSABILIDAD

8. CONTACTOS INTERNOS

PUESTO	FRECUENCIA	MOTIVO

9. CONTACTOS EXTERNOS

PUESTO	FRECUENCIA	MOTIVO

10. OBSERVACIONES GENERALES

Anexo 2. Formato de requisición de personal.

FO-RHH-002

REQUISICIÓN DE PERSONAL

Fecha:		Depto. Solicitante:		Área:
Tipo de Vacante:	Permanente	()	Especificar Tiempo:	
	Eventual	()		
Origen de la Vacante:	Puesto de nueva creación	()	Sustituye a:	
	Movimiento de Personal	()		
	Eventual	()		
	Sustitución	()		
Razón de origen de la vacante:				
Sueldo:				
Horario de Trabajo:	Administrativo	()		
	Operativo	()		
PERFIL DEL PUESTO				
Rango de edad:				
Sexo:				
Escolaridad:				
Estado civil:				
Idioma:				
Características Personales:				
Experiencia Laboral previa necesaria en::				

Conocimientos especiales en:				
FIRMAS DE AUTORIZACION				
GERENTE GENERAL		JEFE DE ÁREA		DIRECCIÓN DE HOTELES

Anexo 3. Formato de evaluación de candidatos del Gran Hotel Ciudad de México.



FO-RHH-003

EVALUACIÓN DEL CANDIDATO

GRAN HOTEL
CIUDAD DE MÉXICO

Puesto Vacante: _____

Fecha: _____

DATOS DEL CANDIDATO

Nombre: _____

Edad: _____

EXCLUSIVO ENTREVISTADOR		NOTAS Y COMENTARIOS
GENERAL	1. Presentación 2. Seguridad 3. Desempeño	
HISTORIAL LABORAL	1. Comience relatándome su experiencia de trabajo, desde su primer trabajo hasta su puesto actual. Por cada trabajo quiero saber lo que hacía, lo que agradaba, lo que desagradaba, su sueldo y cualquier logro especial.	
EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN	1. Quiero ahora repasar sus antecedentes académicos, comenzando con la escuela de segunda enseñanza hasta el presente, estoy interesado en cursos, calificaciones, actividades, empleos temporales y cualesquier logros especiales.	
DATOS PERSONALES	1. Ahora, quisiera conocer algunos datos personales tales como sus intereses en su adolescencia, la profesión o empleo de sus padres y qué influencia tuvieron sus experiencias familiares en su desarrollo. Luego, cuénteme sus circunstancias, intereses y actividades actuales.	
VALORACIÓN TÉCNICA	1. Evaluación Técnica 2. Evaluación De Idioma	

EXCLUSIVO RECURSOS HUMANOS		NOTAS Y COMENTARIOS
INGLES	1. Resultado de Valoración Escrita	
OTROS	1. Resultado de evaluación sicométrica. 2. Estudio Socio-económico	
Observaciones Finales		

Nombre, Puesto y firma del entrevistador

Nombre y firma de Recursos Humanos

Anexo 4. Formato de control de expediente de personal del Gran Hotel Ciudad de México.



FO-RHH-005

fotografía

PUESTO: _____

DEPARTAMENTO: _____

Datos Personales

NOMBRE: _____
Apellido Paterno Apellido Materno Nombre (s)

GRADO MÁXIMO DE ESTUDIOS: _____

DOMICILIO: _____
Calle No Ext No Int
Colonia Delegación o Municipio. C.P.

TELÉFONO: _____
Casa Móvil

CURP: _____

No. SEGURO SOCIAL: _____

Índice de documentación

Acta de nacimiento.	()
Credencial de elector.	()
Comprobante de domicilio vigente.	()
Dos fotografías tamaño infantil.	()
Curriculum vitae y/o solicitud de empleo.	()
Clave única del registro de población (CURP).	()
Comprobante de estudios.	()
Dos cartas de recomendación laborales	()

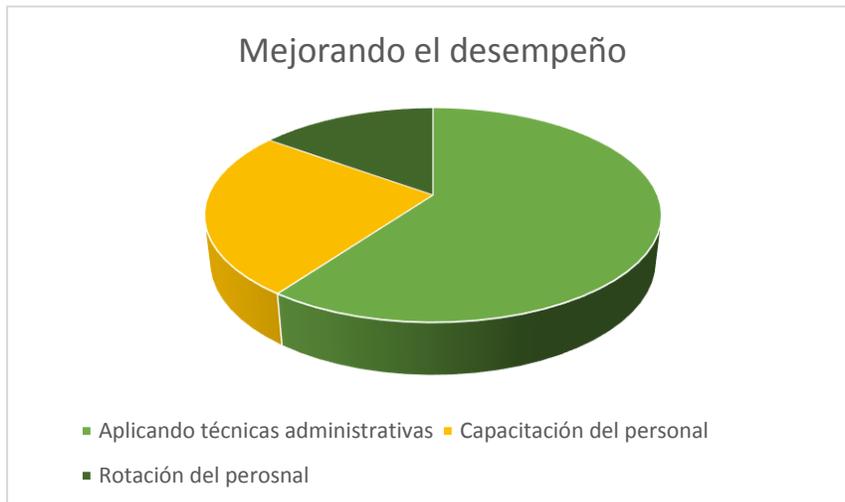
CONTRATO	FECHA INICIO	FECHA TERMINO	STATUS
1			
2			
3			
4			

Anexo 5. Cuestionario sobre el área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México.

1.- ¿Cree que el desempeño del área de recursos humanos es el óptimo?



2.- ¿Cómo podría mejorar el desempeño del área?



3.- ¿Cree que elaborando un manual de organización mejoraría el desempeño del área de recursos humanos?



4.- ¿En base a qué se establecen las relaciones laborales?



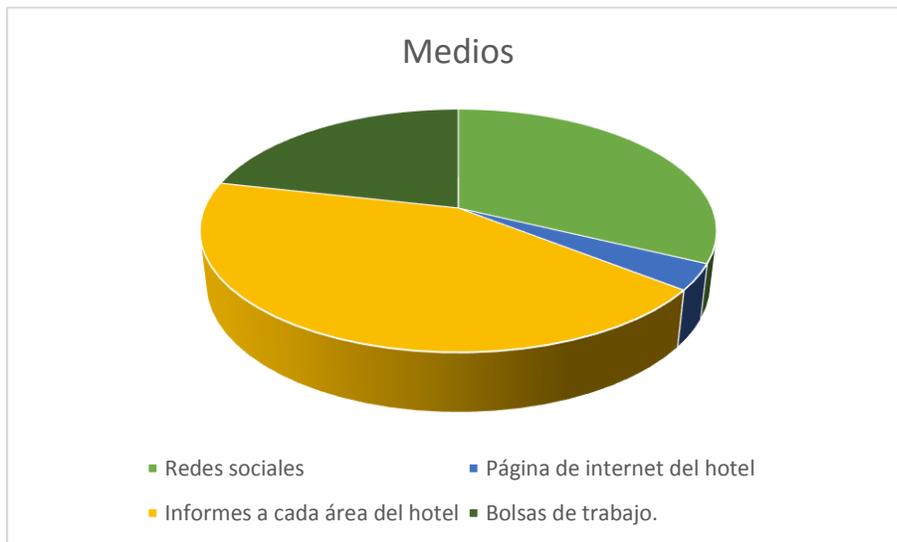
5.- ¿En qué medida cree que ha permeado la cultura organizacional en los empleados de nuevo ingreso?



6.- ¿Qué fuente de reclutamiento utilizan más, la interna o la externa?



7.- ¿Cuáles son los medios de difusión que el hotel utiliza para dar a conocer sus vacantes?



8.- ¿Qué nivel de estudios es el mínimo necesario para poder laborar en el área de recursos humanos del Gran Hotel Ciudad de México?



9.- ¿Qué puestos son los más comunes en ofertar?



10.- ¿A través de qué métodos evalúan el potencial laboral de sus candidatos a ocupar un puesto en la organización?



11.- ¿Cómo se evalúa el desarrollo profesional de los empleados del área de recursos humanos?



BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA.

1. American Management Association (1971). *El manual de descripción de puestos*. México: C.E.C.S.A.
2. Collins, E. y M. Devanna (1994). *El MBA portátil*. México: Limusa.
3. Duhualt, M. (1968). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: UNAM.
4. Franklin, E. (2009). *Organización de empresas*. México: McGraw- Hill/ Interamericana.
5. Hill, C. y G. Jones (2009). *Administración estratégica*. México: McGraw- Hill/ Interamericana.
6. Leonard, W. (1974). *Auditoría administrativa*. México: Diana.
7. Münch, L. (2007). *Administración*. México: Pearson Educación.
8. Reyes, A. (2001). *Administración de empresas. Teoría y práctica*. Segunda parte. México: Limusa.
9. Robbins, S. y D. DeCenzo (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
10. Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Cengage Learning.
11. Torres, Z. (2013). *Teoría General de la Administración*. México: Patria
12. UNAM y Siglo XXI. Coord.: Labastida, J. y R. Ruiz (2010). *Enciclopedia de Conocimientos Fundamentales*. Tomo 2. México: UNAM- Siglo XXI.