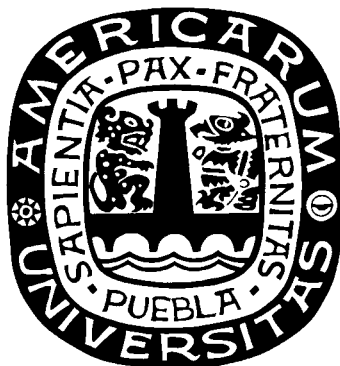


UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, PUEBLA

**Escuela de Negocios
Departamento de Hoteles y Restaurantes**



**DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE ROTACIÓN EN LOS PUESTOS DE
CAMARISTA, MOZO DE ÁREAS PÚBLICAS Y STEWARD DEL HOTEL
CAMINO REAL DE PUEBLA.**

TESIS PROFESIONAL PRESENTADA POR

**MIRIAM PEREGRINA PEÑA 112364
DEBORA OAKLEY GONZÁLEZ 110406**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES**



CAPÍTULO I

Introducción

En esta investigación de tesis se determinarán las principales causas de rotación en los puestos de Camarista, Mozo de Áreas Públicas y Steward del Hotel Camino Real de Puebla, como respuesta a una inquietud por parte del Gerente de Recursos Humanos del hotel. Conforme al Sistema Integral de Recursos Humanos (SIRH), se analizará el porcentaje de rotación tomando en cuenta las bajas registradas desde enero del 2004 hasta junio del 2005. Del mismo modo, se buscará obtener la percepción de los colaboradores en relación con su trabajo.

Para la investigación, se hará un análisis sobre algunos factores que pueden influir en la rotación de personal en una industria, en este caso, la hotelera. Dichos factores son: el proceso de reclutamiento, motivación, capacitación, clima laboral, comunicación, supervisión, ausentismo, satisfacción y desempeño laboral (Herzberg, 1966). Mahone (1993), menciona que al presentarse alguna falta en el cumplimiento correcto de estos factores u otros, es posible que como consecuencia el colaborador sea dado de baja. El resultado de estas bajas en conjunto proporcionará el nivel de rotación de una empresa.

En base a la propuesta por parte del Lic. Oscar Becerra, Gerente de Recursos Humanos, los expedientes y entrevistas realizadas a los colaboradores involucrados en dichos puestos, permitirán obtener conclusiones por medio de un análisis descriptivo que darán fin a la



investigación, mostrando un panorama de las causas de rotación en el Hotel Camino Real de Puebla.

1.1 Planteamiento del Problema

De acuerdo al Gerente de Recursos Humanos y a lo que muestra el Manual de Políticas y Procedimientos del departamento, las condiciones de trabajo en los puestos de limpieza se caracterizan por jornadas irregulares, contratos eventuales, bajos salarios y una fuerte carga de trabajo, entre otros. Así mismo, resulta común encontrar personal dentro de la industria con poco interés en el desempeño de sus labores, así como la falta de un compromiso a largo plazo, situación que afirma presenciar el Lic. Alfredo Sandoval, Gerente General del Hotel del Portal en Puebla. Las cifras que revelan la rotación de personal pueden variar de una región a otra internacionalmente hablando. De acuerdo con Woods (1998), en Estados Unidos se refleja un movimiento anual de personal de 51.7% para los trabajadores de la cadena de producción, 11.9% para los niveles de supervisión y un 13.5% a nivel gerencial.

En la presente investigación se analizará la rotación de personal en los puestos de Camarista, Mozo de Áreas Públicas y Steward que presenta el Hotel Camino Real de Puebla para conocer a fondo sus causas. Así mismo, es importante conocer las políticas y procedimientos que rigen al departamento de Recursos Humanos en relación a estos puestos. De acuerdo con el archivo que contiene el registro de la rotación en el hotel, durante el año 2004 se tuvo registrado un promedio de 21.01% de rotación acumulada tomando en cuenta todos los puestos del hotel. Esta cifra corresponde únicamente a bajas reales (solamente bajas del personal con contrato de planta). Sin embargo, si se toma en



cuenta como total de bajas a los colaboradores de planta y eventuales, esta cifra ascendería considerablemente.

1.2 Objetivo General

Determinar las causas de rotación del Hotel Camino Real de Puebla en los puestos de Camarista, Mozo de Áreas Públicas y Steward en el periodo de enero 2004 a junio 2005; así como las condiciones laborales de los mismos puestos en el Hotel con el fin de dar a conocer los puntos débiles que presenta el hotel en relación a estas áreas.

1.3 Objetivos Específicos

- Conocer las políticas y procedimientos del departamento de Recursos Humanos
- Identificar factores que influyen en la rotación de los colaboradores en los puestos de limpieza
- Realizar entrevistas personales a colaboradores y Jefes de los departamentos involucrados para conocer las condiciones laborales
- Analizar la percepción del Jefe hacia su(s) subordinado(s) y viceversa, en relación al puesto y desempeño laboral
- Dar a conocer la cifra total del porcentaje de rotación en dichos puestos basado en información interna



1.4 Preguntas de Investigación

- ¿Qué vínculos existen entre el departamento de Recursos Humanos, el desempeño laboral y la rotación?
- ¿Cuáles son las principales causas de rotación en los puestos de limpieza?
- ¿El personal que ocupa los puestos de limpieza es el adecuado para desempeñar las labores que se requieren?
- ¿De qué manera influye la actitud del Jefe hacia sus subordinados en el desempeño laboral?

1.5 Justificación y Relevancia

Esta investigación pretende determinar las causas de rotación en los puestos de limpieza del hotel Camino Real de Puebla ya que, de acuerdo con el Lic. Becerra, son éstos los de mayor preocupación para el departamento de Recursos Humanos. De esta manera, el Comité Administrativo del hotel conocerá dichas causas y decidirá tomar o no cartas en el asunto y aplicar las medidas pertinentes para mejorar la situación.

La razón por la que se eligió el tema de rotación de personal, fue porque se cree firmemente en lo que sustenta Alles (2005), que el recurso humano es el activo más valioso de cualquier organización, factor fundamental en el éxito. El hecho de que una persona permanezca dentro de una organización crea un vínculo de compromiso, a través del cual la gerencia podrá infundir fuertemente sus valores organizacionales en el personal obteniendo



así una relación de ganar-ganar y ofreciendo un servicio que dé un valor agregado para el cliente, lo cual llevará a la empresa a generar una ventaja competitiva (Porter, 1999).

Cabe mencionar que el reporte mensual de rotación que presenta el departamento de Recursos Humanos a la dirección del hotel sólo toma en cuenta a los colaboradores contratados de planta. Con esta investigación, los directivos del hotel podrán conocer las cifras que representan las bajas totales; es decir, incluyendo las bajas de colaboradores contratados como eventual.

1.6 Alcances y Limitaciones

- El proyecto está enfocado específicamente al Hotel Camino Real de Puebla, el cual pertenece a una cadena mexicana operada por el grupo empresarial Ángeles
- El estudio de investigación se realizará a nivel operativo en los puestos de limpieza: Camarista, Mozo de áreas Públicas y Steward
- La muestra a analizar se tomará en base a los registros de enero 2004 a junio 2005
- Se determinarán las causas de rotación de personal en base a los expedientes de los colaboradores, entrevistas a los Gerentes y Supervisores de departamento, a los colaboradores que ocupen dichos puestos al momento de la investigación y a los que fueron dados de baja en el periodo mencionado anteriormente
- El uso de la información, su aplicación, modificación y/o adaptación, dependerá del departamento de Recursos Humanos junto con la dirección del hotel
- Aceptación y disponibilidad de la muestra para aplicar entrevistas
- Por el tipo de hotel a investigar es probable que la muestra sea reducida, esto podría impedir un profundo análisis cuantitativo



- La influencia de factores externos (ofertas de trabajo o asuntos personales, entre otros) ajenos a los problemas internos del hotel
- Obtener resultados principalmente de actitud al momento de analizar las causas de rotación en el hotel, ya que los objetivos de esta investigación no van enfocados a un análisis psicológico
- Un posible margen de error en el resultado de las entrevistas, debido a que las respuestas de los entrevistados no sean totalmente ciertas
- El Hotel Camino Real de Puebla cuenta con 84 habitaciones y una plantilla de personal de 123 colaboradores, por lo que el plan a desarrollar en esta investigación debe ser adaptado de acuerdo a la magnitud de la estructura organizacional en caso de pretender aplicarlo a otro hotel