

UNIVERSIDAD POPULAR AUTONOMA DEL ESTADO
DE PUEBLA

Escuela de Administración de Instituciones

“Manual de Capacitación para Empleados de un
Hotel Cuatro Estrellas en el Área División Cuartos”

TESIS PROFESIONAL

Que para obtener el Título de

Licenciado en Administración de Instituciones

Presenta

Gabriela Ramírez Autrán

Puebla, Pue Abril 2002



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

El uso de textos, imágenes, gráficas, 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 de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ALFONSO TORREBLANCA RÍOS

Mtro Tito Livio De la Torre Hidalgo

Presente

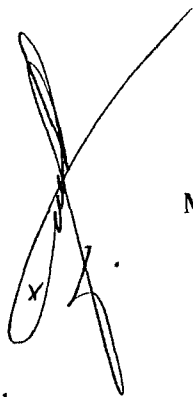
Estimado Maestro

Hago de su conocimiento que asesoré a la alumna Gabriela Ramírez Autrán en la elaboración de su tesis profesional, esta asesoría consistió en 12 entrevistas para guiarla en su proceso de investigación, durante los meses de agosto 2001 a enero 2002

La alumna desarrolló la investigación con título "Manual de Capacitación para Empleados de un Hotel Cuatro Estrellas en el Área División Cuartos" Este trabajo fue revisado, además, por el Lic Arnulfo Jiménez Moctezuma

Con esta fecha doy por terminado mi compromiso de asesoría, constatando que el trabajo está terminado

Ciudad de Puebla a los 22 días del mes de enero del año 2002



ATENTAMENTE

Mtro Alfredo Torreblanca Ríos

Datos de la alumna
Ramírez Autrán Gabriela
Administración de Instituciones
Matrícula 220334

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS, Por todo el amor incondicional que me ha dado, por la vida, por estar siempre a mi lado y por permitirme realizar uno de mis grandes anhelos

- A MIS PADRES Por el amor y apoyo que me han brindado en la vida, ya que sin ustedes no hubiera podido hacer realidad uno de mis sueños Los quiero mucho

- A MIS HERMANOS Héctor y Sandra por su paciencia y que por siempre estemos juntos

- A MIS ABUELITAS Sarita y Chayito, que aunque ya no están físicamente conmigo siempre estarán en mi corazón

- A MIS ABUELITOS Cipriano y Federico, por sus grandes experiencias en la vida que han sido para mí un ejemplo de superación

- A MAYRA Y LORENA Mis sobrinas, por llenar todos mis momentos de alegría

- A CLAUDY Mi cuñada, por su ayuda desinteresada

- A MIS TIOS, por que siempre me han apoyado moralmente

- A MIS AMIGAS por todos los momentos que compartimos juntas en las buenas y en las malas

GABY

AL LIC ALFREDO TORREBLANCA RÍOS Mi asesor de tesis, por su paciencia, tiempo ayuda y confianza para la elaboración de esta tesis

AL ING TITO LIVIO DE LA TORRE Director del Área Administrativa-Contable, por apoyarme en todo lo que necesitaba

ATODOS MIS MAESTROS Por contribuir a mi formación profesional y compartir sus conocimientos a lo largo de mi carrera

A LA UPAEP Por fomentar en sus alumnos los principios de los valores humanos y por la formación que me ha dado

A todos Ellos, ¡MIL GRACIAS!

GABY

ABSTRACT

Para efectos de facilitar la lectura de esta tesis este estudio está estructurado de la siguiente manera dividido en tres partes

Marco Teórico: En la Parte uno; Capítulo Uno, se refiere acerca de los antecedentes de la industria hotelera, definición de hotel y sus características, la Hotelería Nacional, Hotelería Internacional y la Hotelería en Puebla

Con respecto al Capítulo Dos Se habla de la importancia de los recursos humanos dentro de una organización ¿qué es?, ¿para que sirven?, y como se aplican dentro de la administración de un hotel

El Capítulo Tres se refiere a la introducción a los servicios y sus características

Marco Contextual: Parte dos, Capítulo Uno, se refiere acerca de los departamentos que componen el área división cuartos de un hotel cuatro estrellas

El Capítulo Dos nos habla acerca de la capacitacion, sus antecedentes históricos hasta los tipos de capacitación que existen

Respecto al Capítulo Tres Consiste en la definición de la calidad en el servicio y de cómo funcionan sus características en la calidad en el servicio

Parte Tres: Capítulo Uno, consiste en la propuesta de esta tesis, realizar un Manual de Capacitación para empleados de un hotel cuatro estrellas que trabajan en el área división cuartos y que tiene contacto directo con el cliente, para así mejorar la calidad en su servicio y además de que será benéfico como superación personal y profesional del cual en un futuro traerá resultados positivos para su empresa

In order to facilitate the reading of this thesis, this study has been structured in the following way, divided in three parts

Theoric Frame: In the first part, chapter one, it refers about the antecedents of hotels industry, hotel's definition, and its characteristics, the Domestic Hotelier, International Hotelier, and the Puebla's Hotelier

According to chapter two, it talks about the importance of human resources in the organization ¿What is it? ¿How does it work?, and ¿How are they utilized in a hotel administration?

Chapter three, refers to services introduction and its issues

Practical Frame: Second part, chapter one, it refers about all departments which compound room division in a four stars hotel

Chapter two it talks about the training, its historical antecedents until all kinds of available trainings

Regarding chapter three It consists on definition for quality services and how do its characteristics work in quality service

Third part Chapter one; it consists on the proposal for this thesis, it means to make a **Training Manual** for employees in a four stars hotel, which work in the room division and people who have direct contact with the guest So, quality for service will be improved and besides that, it will be great for personal and professional growing, which will be considered in the future as positive results for your enterprise

INDICE

	PAGINA
AGRADECIMIENTOS	
ABSTRACTS	
INTRODUCCIÓN	4
PARTE UNO: MARCO TEORICO	
CAPITULO 1 HOTELERIA	
1 1 ANTECEDENTES DE LA HOTELERIA	6
1 2 DEFINICION DE HOTEL	7
1 3 CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS SEGÚN CATEGORÍAS	7
1 4 HOTELERIA INTERNACIONAL	9
1 5 HOTELERIA NACIONAL	10
1 6 HOTELERIA EN PUEBLA	13
CAPITULO 2 RECURSOS HUMANOS EN UNA ORGANIZACIÓN	
2 1 INTRODUCCION	15
2 2 DEFINICION	16
2 3 PLANEACION DE RECURSOS HUMANOS	
2 3 1 DEFINICION	17
2 4 ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	19
2 4 1 CARACTERISTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS	21
2 4 2 OBJETIVO	21
2 4 3 ORGANIGRAMA DE RECURSOS HUMANOS	24
2 5 ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS EN UN HOTEL	25
2 6 CONCEPTO DE MANUAL	26
2 6 1 OBJETIVOS DE UN MANUAL	26
2 6 2 TIPOS DE MANUAL	27
A POR SU CLASIFICACION	27
B POR SU CONTENIDO	27
C POR SU AMBITO	28

PARTE DOS: MARCO CONTEXTUAL

CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS

1.1 DESARROLLO HISTORICO	30
1.2 DEFINICION DE SERVICIO	31
1.3 CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS	32

CAPITULO 2 DIVISION CUARTOS

2.1 INTRODUCCION	34
2.2 DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	35
2.3 DEPARTAMENTO AMA DE LLAVES	37
2.4 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-CONTABLE	39
2.5 DEPARTAMENTO DE PERSONAL	39
2.6 DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	40
2.7 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	41

CAPITULO 3 CAPACITACION

3.1 ANTECEDENTES HISTORICOS	42
3.2 CONCEPTO DE CAPACITACION	44
3.3 PROCESO DE CAPACITACION	45
3.4 TIPOS DE CAPACITACION	46

CAPITULO 4 CALIDAD EN EL SERVICIO

4.1 DEFINICION DE CALIDAD	48
4.2 CARACTERISTICAS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	48

PARTE TRES: PROPUESTA DE TESIS

MANUAL DE CAPACITACION PARA EMPLEADOS DE UN HOTEL CUATRO ESTRELLAS EN EL AREA DIVISIÓN CUARTOS

FUNDAMENTACION	49
PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	50
CONCEPTO DE PROGRAMA	51
CONCEPTO DE METODO	51
CONCEPTO DE METODO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	51
COORDINADOR DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO	52
OBJETIVO DEL PUESTO	52
REQUISITOS	52
FUNCIONES	52
¿QUÉ SIGNIFICA SER COORDINADOR DE CAPACITACION?	53

METODOLOGÍA	53
EVALUACIÓN	54
PROGRAMA DE CAPACITACION	56
OBJETIVOS	56
A OBJETIVO DEL PROGRAMA	56
B OBJETIVOS PARTICULARES	57
PASOS AL REALIZAR LA PLANEACION DE CURSOS	58
PROGRAMA DE CURSOS	60
CARTA DESCRIPTIVA DE CURSOS NO 1	60
CARTA DESCRIPTIVA DE CURSOS NO 2	65
CARTA DESCRIPTIVA DE CURSOS NO 3	69
CONCLUSIONES	72
ANEXOS	
ANEXO NO 1 ORGANIGRAMA DE UN HOTEL CUATRO ESTRELLAS A NIVEL OPERATIVO	74
ANEXO NO.2 ORGANIGRAMA DE UN HOTEL CUATRO ESTRELLAS A NIVEL ADMINISTRATIVO	75
ANEXO NO 3 FORMATO PARA REALIZAR UN CHECK OUT ANTICIPADO	76
ANEXO NO 4 FORMATO PARA REALIZAR UN CHECK OUT	76
ANEXO NO 5 FORMATO DE UN REPORTE DE AMA DE LLAVES	77
ANEXO NO 6 LISTA DE ASISTENCIAS A CURSOS DE CAPACITACION	78
ENCUESTAS	79
BIBLIOGRAFÍA	87

INTRODUCCION

INTRODUCCIÓN

A lo largo de nuestra formación profesional nos encontramos con diversos aspectos de sumo interés, hoy en día miles de empresas luchan por ser mejores, compitiendo por el poder en el mercado dentro del ramo hotelero. Es por eso que pensando en esa lucha y preocupada por el futuro de los hoteles de cuatro estrellas, y apoyando ese esfuerzo he diseñado un "Manual de Capacitación" para empleados que trabajan en estos hoteles sobre todo en el área División Cuartos.

El manejo de un hotel es complejo, requiere de diversas y variadas actividades. La planeación, organización, dirección y control de dichas actividades nos llevan a alcanzar los objetivos propuestos por el hotel, de ahí la importancia de que todos los empleados tengan las herramientas necesarias para aprovechar al máximo sus funciones asignadas en la operación diaria de cada hotel de cuatro estrellas distribuidos en diferentes lugares dentro de la Ciudad de Puebla dependiendo de cada gusto de los clientes que visitan sus instalaciones.

Este "Manual de Capacitación", tiene como objetivo proporcionar y analizar al Coordinador de Capacitación junto con los Jefes del área, todos los aspectos que de alguna manera se relacionan sus responsabilidades con las actividades desempeñadas por los diversos departamentos que integran un hotel, desde el desarrollo de su personal, la motivación, las políticas y normas que rige la empresa hasta de las herramientas con las que cuentan para lograr excelentes resultados, además de que es un apoyo para la constante capacitación del personal que facilite a conocer las razones del porque es tan importante el área de división cuartos de un hotel para el cliente, proporcionando al personal los conocimientos necesarios que le permiten un buen desempeño con sus funciones.

Para lograr que un hotel funcione correctamente, es necesario concientizar que el hotel está compuesto por el Recurso Humano que éste es el más importante para el Gerente, ya que será el trabajo en equipo lo que ayudará que realmente esto funcione. Incluyendo en este trabajo la importancia de obtener la calidad en reclutamiento y en la capacitación del personal llegando al éxito posteriormente.

El objetivo general de este trabajo es la creación de un "Manual de Capacitación" que a través de una investigación práctica realizada a los 11 hoteles de cuatro estrellas de la Ciudad de Puebla cuente con lo necesario para el mejoramiento del servicio de atención al cliente y ofreciendo al personal diversas oportunidades de superación tanto profesional como personalmente.

La realización de este trabajo se justifica en el hecho de la elaboración de un manual de capacitación al personal que tiene contacto directo con el cliente, se vio fundamentada por las necesidades requeridas por el personal y de que en algunos hoteles no existe un manual o la capacitación constante el cual ayude al jefe de Recursos Humanos guiar eficientemente a sus colaboradores.

Es necesario considerar programas de capacitación donde se desarrollen más habilidades y actitudes suficientes para ofrecer un mejor servicio al huésped

Con esta tesis, quiero que la gente comprenda lo importante que es la dignidad y el respeto por los valores humanos, y de esta manera, humanizar el trabajo de todas las personas sin discriminación de género considerando la importancia de vivir en un estado de paz y justicia social dentro del ambiente en que se desarrollan

Esperando de igual manera, sea un aporte de conocimientos a generaciones futuras, consiguiendo nuevas oportunidades y condiciones que hagan de las personas seres humanos dignos y respetables

PARTE UNO

MARCO TEORICO

CAPITULO 1. HOTELERIA

1.1 ANTECEDENTES DE LA HOTELERIA

Al iniciarse la Era Cristiana, y desde que los hombres empezaron a viajar a diferentes partes del mundo se hicieron necesarios los servicios de hospedaje y a dar un mejor trato al visitante

Los movimientos sociales provocados por el comercio y debido a los preceptos religiosos de la civilización el visitante se transforma en un "hospes" (huésped) o persona bienvenida. Debido a las constantes inmigraciones que había en esa época se determina la necesidad de construir instituciones denominadas "hospitales" (sitio para alojar a los "hospes"), pero después de un tiempo aparecieron las llamadas posadas

Después de la Edad Media es cuando empiezan a aparecer establecimientos de hospedaje propiamente dichos, pues hasta esa época sólo hubo tabernas para alojamiento público ①

A fines del siglo XIX hubo muchos establecimientos elegantes y lujosos, de los que eran típicos el Waldorf-Astoria de Nueva York, el Brown Palace de Denver y el Palace de San Francisco②. En el otro extremo se encontraban los hoteles pequeños, construidos cerca de las estaciones del ferrocarril, eran poco más que albergues crecidos y, por sus incomodidades, generalmente no eran lugares muy convenientes para que los viajeros los consideraran como sus centros de operaciones③

Es hasta principios de siglo XX que se empiezan a trazar planos para construir un hotel el cual satisficiera las necesidades de esa época. En 1908 nace el hotel comercial moderno en donde lo más importante era el servicio que se daba, la comodidad y la limpieza para gente de clase media ya que el precio era accesible por lo que la respuesta del público fue inmediata y se convirtió en gran éxito que permitió la formación de una compañía hotelera

La depresión económica trajo para los hoteles una época de decadencia y gran parte de los hoteles tuvieron que ser liquidados, se creía imposible que la industria hotelera se pudiera recuperar ya que pareció que el número de habitantes disponibles era demasiado grande para cualquier demanda presente o futura

Aproximadamente durante la misma época la administración hotelera comienza a implementar nuevas técnicas de administración de empresas sobre todo en las cadenas. Ha surgido gran cantidad de variaciones como los bungalows, los aparta-hoteles, los albergues, etc. los cuales vienen a satisfacer las necesidades de diferentes grupos de viajeros

①Hotelaría, Luis Barragán del Río, página 8

②y③Administración Moderna de Hoteles y Moteles, Gerald W. I. Atlin, página 18

1.2 DEFINICIÓN DE HOTEL.

Es un lugar en donde se presta el servicio de renta de habitaciones dentro del cual se pueden brindar otro tipo de servicios complementarios como alimentación, agencia de viajes, renta de autos, renta de salones, etc

Un hotel puede definirse de forma sumamente concreta como una institución publica que ofrece prioritariamente alojamiento a los viajeros, ofrece además en casi todos los casos servicios paralelos como son los alimentos y bebidas, entretenimiento, su operación tiene la finalidad de obtener utilidades

1.3 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS SEGÚN CATEGORÍAS:

“UNA ESTRELLA”

Establecimiento que provee al huésped de alojamiento unicamente, sus servicios se limita a cambio de blancos y limpieza de la habitación diariamente, baño privado en cada habitación con regadera, lavabo y sanitario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio se limita a la limpieza de cuartos

“DOS ESTRELLAS”

Establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con cafetería a horas determinadas, limpieza en la habitación, cambio de blancos y toallas diario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio y atención al huésped se limita a la atención de limpieza en cuartos y recepción del huésped

“TRES ESTRELLAS”

Establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con servicio de restaurante-cafetería, generalmente de 7 a m a 11 p.m., sus muebles y decoración son de tipo comercial, su personal de servicio y atención al público es el necesario en algunos casos bilingües estos últimos

“CUATRO ESTRELLAS”

Establecimiento que provee alimentación en restaurante-cafetería, cuenta con bar, servicio de alimentos a las habitaciones mínimo de 16 horas, facilidades de banquetes, personal directivo y supervisor bilingüe (inglés-español), personal de servicio uniformado, cambio diariamente de blancos y suministros de baño, su mobiliario y decoración es de calidad comercial

“CINCO ESTRELLAS”

Establecimiento que provee de alimentación en uno o varios restaurantes o cafeterías, cuenta con bar con música y entretenimiento, servicio de alimentos a las habitaciones durante 16 horas, locales comerciales, áreas recreativas, salón de banquetes y convenciones, Personal Directivo, de supervisión y operativo bilingüe (inglés-español), personal de servicio y atención al huésped las 24 horas del día, perfectamente uniformado, su amueblado, acabados e instalaciones son de calidad selecta

G. T. "GRAN TURISMO"

Establecimiento que provee de alimentación en uno o varios restaurantes o cafeterías, restaurantes de especialidades, cuenta con uno o varios bares con música y entretenimiento, centro nocturno o similar, uno o varios salones de banquetes y convenciones, servicio de alimentos a la habitación las 24 horas, áreas recreativas o centro ejecutivo dependiendo de su ubicación, varios tipos de locales comerciales, personal directivo, de supervisión y operativo bilingüe (inglés-español), personal de servicio y atención al huésped las 24 horas, perfectamente uniformado, su amueblado equipamiento, decorado, instalaciones y suministros son de diseño exclusivo y de calidad selecta

C.E. "CLASE ESPECIAL"

Establecimientos que por su ubicación, arquitectura, tipo y número de servicios o valor histórico no pueden ser contemplados en las categorías anteriores, sin embargo por sus características especiales, representan un atractivo para el turista

Así se pueden encontrar establecimientos de Clase Especial que por su belleza arquitectónica o por su valor histórico se encuentran protegidos e inventariados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, considerados Monumentos Coloniales, o en su caso, establecimientos que en su conjunto ofrecen un mayor número de servicios que los contemplados en la categoría de Gran Turismo

S.C. "SIN CLASIFICAR"

Establecimientos que no pudieron ser clasificados en su momento por la Secretaría, por lo tanto se desconocen la calidad y número de servicios que ofrecen

VILLAS Y CABAÑAS

Establecimientos conformados por varias unidades de hospedaje aisladas pero dentro de una misma área. Cada unidad cuenta con una o más habitaciones, baño, estancia, comedor y cocineta con utensilios de cocina, se ofrece el servicio de cambio de blancos y limpieza de la unidad. Se ubican generalmente en zonas de temperaturas bajas

BUNGALOWS

Establecimientos conformados por varias unidades de hospedaje aisladas pero dentro de una misma área. Cada unidad cuenta con una o más habitaciones, baño, estancia, comedor y cocineta con utensilios de cocina, se ofrece el servicio de cambio de blancos y limpieza de la unidad. Se ubican generalmente en zonas de temperaturas cálidas

SUITES

Establecimientos que ofrecen la renta de unidades de hospedaje, conformadas por una o más habitaciones, baño, estancia con o sin comedor y cocineta. Ofrecen generalmente los servicios otorgados en un hotel como servicio de camaristas, alimentos y bebidas, recepción, etc

TIEMPOS COMPARTIDOS

Establecimientos que a través de un contrato le concede a una persona el uso de cierta unidad de hospedaje, durante un periodo específico, a intervalos previamente establecidos. La unidad de hospedaje generalmente está conformada por una o más habitaciones, baño, estancia con o sin comedor y cocineta. Ofrecen generalmente los servicios otorgados en un

Hotel como servicio de camaristas, alimentos y bebidas, recepción, áreas recreativas y/o deportivas, etc

1.4 HOTELERIA INTERNACIONAL

Hay estadounidenses que viajan por Europa y estos encuentran similitudes entre los hoteles de países continentales y todo el servicio europeo es formal

Los hoteles canadienses son comparables a los de los Estados Unidos los cuales son más modernos que los europeos en cuanto a su arquitectura, su decoración, y en cuanto a los servicios que ofrecen

Los hoteles más antiguos se encuentran en Sudamérica ya que se encuentran en ciudades portuarias porque en el mar era donde entraban los turistas, pero con el desarrollo de los viajes aéreos ha crecido la industria hotelera con la cual se han construido hoteles tierra adentro. Lo mismo sucede en Centroamérica, se tiene una influencia europea por lo que también existen hoteles antiguos, pero actualmente las nuevas estructuras tienen influencia norteamericana

Un análisis de la hotelería internacional actual indica la aparición de las siguientes tendencias básicas

1 - Cada vez hay más países en el mundo que se están dando cuenta de la importancia del negocio turístico el cual da como resultado la construcción de hoteles, los cuales sean atracción para los turistas

2 - Hay un auge creciente en la hotelería internacional. Los avances de la industria hotelera han permitido que ahora se cubran varios miles de kilómetros en el ámbito mundial sin haber alcanzado un punto máximo dentro de la competencia norteamericana con el resto del mundo

3 - La influencia hotelera norteamericana predomina en todo el mundo. El mayor volumen de la población viajera del mundo se compone de vacacionistas y turistas estadounidenses^④

En la actualidad, el Hilton International Hotels administra hoteles en todo el mundo, invadió también París, tanto en el centro de la ciudad como en el Aeropuerto de Orly. Sheraton, Knott, Hotel Corporation of America, Holiday Inn y Ramada Inn operan internacionalmente^⑤

Muchos productos hoteleros como las habitaciones, alimentos y bebidas son tangibles pero el factor principal de la actitud de los huéspedes hacia el hotel es el servicio que ofrecen. Siempre como en cualquier empresa en este caso hotelera tiene sus ventajas y sus inconvenientes característicos, esta situación garantiza empleos interesantes

^④ Administración Moderna de Hoteles y Moteles, Gerald W. I. Attin, página 76

^⑤ Administración Moderna de Hoteles y Moteles, Gerald W. I. Attin, página 76

1.5 HOTELERIA NACIONAL

La hotelería nacional es cuando lo practican habitantes de un país, dentro de los límites de su propio territorio que se realiza para conocer y disfrutar el patrimonio turístico de su país. Este turismo se adquirió a fines del siglo XIX cuando grupos nutridos de personas se habituaron a viajar, gracias al uso de los medios de transporte rápidos, seguros y confortables el número de éstos viajeros ha sido mucho mayor.

Es muy difícil sacar las estadísticas de cuantos turistas nacionales viajan alrededor de su país ya que muchos se alojan en casas de familiares o en casas rodantes pero es notable el incremento del número de turistas nacionales con lo cual se puede llegar a fomentar la integración nacional a través del conocimiento y aprecio de los lugares históricos, arqueológicos, bellezas naturales y monumentos, así como satisfacer la curiosidad acerca de las costumbres y tradiciones locales constituyendo parte importante de la riqueza de una nación.

Durante muchos años la actividad turística ha sido de mucha importancia para la economía mexicana. En la industria del turismo aéreo, los vuelos a poblaciones más o menos remotas, pero de interés turístico, era considerado "territorio natural" de las líneas aéreas nacionales. En los vuelos a las poblaciones del interior de la República Mexicana lo principal era servir a los pasajeros un mínimo de alimentos y bebidas así como proporcionar otro tipo de comodidades.

Debido a un auge en el "turismo de aventura", un nuevo tipo de viajero ha empezado a utilizar los servicios aéreos tradicionales constituido por personas que no desean abandonar las comodidades que se le ofrecen en este tipo de servicio aéreo.

CLASIFICACION DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Existe una gran variedad de tipos de establecimientos para hospedaje. Estos pueden ser clasificados de acuerdo a muy diferentes parámetros:

- a) La calidad y diversidad de servicios. los hoteles, tomando en cuenta el tipo de servicio
 - Establecimientos de lujo, gran turismo AA o 5 estrellas
 - Establecimientos superiores de primera clase A o 4 estrellas
 - Establecimientos ordinarios de primera clase B o 3 estrellas
 - Establecimientos superiores de turista de segunda clase C o 2 estrellas
 - Establecimiento ordinario de turista, de tercera clase D o 1 estrella

b) La estadía del usuario

- Establecimientos residenciales que cuentan con instalaciones y servicios propios para estadías mayores a una semana
- Establecimientos comerciales con servicios para estadías más cortas, como hombres de negocios

c) El tiempo en que están abiertos Los establecimientos de hospedaje pueden brindar servicios en diferentes épocas y se clasifican en

- Establecimientos de estación que solamente funciona durante una época del año
- Establecimientos permanentes, que están abiertos todo el año

d) La Locación Geográfica Considerando el lugar donde se encuentra el hotel, se clasifican en

- Establecimientos de ciudad, urbanos o metropolitanos
- Establecimientos de montaña
- Establecimientos campestres
- Establecimientos lacustre
- Establecimientos de playa

e) La proximidad a las terminales de transporte y a las vías de comunicación

- Establecimientos de terminal terrestre
- Establecimientos de terminales aéreas
- Establecimientos de carretera
- Establecimientos de terminal marítimo o de navegación

f) La forma de operación y las instalaciones con que cuenta

- Establecimientos tipo hotel cuenta con un mínimo de 10 habitaciones y el servicio de alojamiento complementado por alimentos y bebidas
- Establecimientos extra hotel tiene facilidades de alojamiento limitados

g) La organización

- Establecimientos independientes
- Establecimientos independientes
- Establecimientos turísticos
- Establecimientos no turísticos

Los hoteles pueden brindar a sus huéspedes diferentes planes de alojamientos y existen cuatro planes

1. - PLAN EUROPEO: no incluye ningún tipo de alimentación

2 - PLAN CONTINENTAL incluye un desayuno ligero que consta de café, pan, mantequilla y mermelada

3 - PLAN AMERICANO MODIFICADO incluye desayuno tipo americano, la comida o cena a elección. Este plan es uno de los de mayor éxito en la actualidad ya que satisface la necesidad del huésped y es más económico

4 - PLAN AMERICANO Este servicio ofrece tres comidas completas

1.6 HOTELERIA EN PUEBLA

A la ciudad de Puebla se le considera "Patrimonio Cultural de la Humanidad" llamada así por su arquitectura mundial mostrada a lo largo del centro histórico de nuestra ciudad que ha adaptado varios espacios para llenarlos de vida y movimiento siendo así Puebla una joya. La Ciudad de Puebla tiene varias vías de acceso las cuales la comunican con varias ciudades del país, cuenta también con un Aeropuerto Internacional llamado Hermanos Serdán y una central de autobuses.

La gastronomía poblana es muy famosa ya que los platillos como el mole poblano, los chiles en nogada y los dulces típicos, (los camotes, galletas de Santa Clara, etc.) son avalados en el ámbito internacional, así como la Talavera, el ónix, el papel amate y los textiles bordados ya conocidos por todos han recorrido el mundo poniendo en alto el nombre de nuestro Estado.

Los turistas que vengan a visitar nuestra hermosa ciudad podrán encontrar interesantes museos en los que se pueden conocer desde grandes colecciones hasta el uso de la interactividad para obtener el conocimiento. Existen diversas zonas arqueológicas entre las que destacan Cholula, distinguida ya por sus famosas pirámides, ya que es uno de los centros ceremoniales más importantes del México prehispánico y Cantona, conocida como "El Esplendor de la urbanización Mesoamericana", también podrán visitar Atlimeyaya en donde puede uno pescar disfrutando así del paisaje y de la vista del volcán Popocatepetl. Entonces si de fauna se trata contamos con el zoológico más importante de América Latina llamado Áfricam Safari, donde una gran variedad de animales salvajes y una colección de animales mexicanos, viven en libertad como en su hábitat natural en donde un especializado grupo de guías nos llevan por un recorrido a lo largo del maravilloso mundo animal dándonos una explicación de los cuidados de los animales ya que algunos de éstos se encuentran en vías de extinción.

En Puebla se puede disfrutar también de la vida nocturna ya que contamos con una gran variedad de bares y discotecas, degustar de la gastronomía poblana en sus diferentes restaurantes, visitar nuestros modernos centros comerciales, recorrer los bazares de antigüedades visitando los talleres y tiendas de artesanías, gozar de sus balnearios, clubes deportivos y campos de golf.

Además, dada la riqueza natural del Estado se pueden realizar diferentes tipos de actividades como el alpinismo, la fotografía, cabalgatas, caminatas, pesca, rafting, ciclismo, campismo, excursionismo y rappel entre otras[©]

Existen tres productos turísticos en los que el sector turístico y el gobierno del Estado están trabajando el “Círculo Turístico Angelópolis”, la “Sierra Mágica” y la “Sierra Mixteca”^⑦

El “**Círculo Turístico Angelópolis**” consta de 12 recorridos que lo guían por los principales atractivos de la región^⑧

La “**Sierra Mágica**” abarca tres recorridos que lo llevan a conocer los místicos encantos de la Sierra Norte de Puebla^⑨, en el cual se visitan varios municipios enmarcados en bellos paisajes, conociendo así las tradiciones y la cultura de cada pueblo

La “**Sierra Mixteca**” a través de un solo recorrido muestra los múltiples atractivos que se conservan en la parte Sur del Estado en donde se podrán encontrar manantiales de aguas minerales

En cuanto hoteles se refieren la Ciudad de Puebla cuenta con una gran variedad de ellos los cuales harán satisfacer las necesidades de cada uno de los turistas en todas sus categorías, además de que su infraestructura sea la ideal para viajes de negocios, congresos y convenciones o de placer, porque cuenta con hoteles desde una estrella hasta hoteles de categoría especial de acuerdo a lo que el cliente prefiere dependiendo al servicio y a la comodidad que estos ofrezcan

Puebla los espera con modernas instalaciones para sus eventos, negocios o convenciones, con una gran variedad de atractivos turísticos, buen servicio, calidad y amabilidad en su gente. No se pierda la oportunidad de conocer la historia, la cultura y la gastronomía de nuestra hermosa Ciudad de Puebla, “Patrimonio Cultural de la Humanidad”.

⑦ Secretaría de Turismo del Estado de Puebla

⑧ Secretaría de Turismo del Estado de Puebla

⑨ Secretaría de Turismo del Estado de Puebla

CAP. 2 RECURSOS HUMANOS EN UNA ORGANIZACION

2.1 INTRODUCCION

Antes de comenzar con este tema primero hay que hacer una distinción entre lo que es la administración de personal y los recursos humanos. Creando una definición que nos haga entender lo que significa la administración de personal o recursos humanos, como surgió ésta y para que sirve dentro de una organización o empresa. Para ubicar el papel de la administración de personal se necesita recordar que este concepto entra en la administración general por medio del proceso administrativo, planear, ejecutar y controlar, ya que para que la organización logre sus objetivos requiere de una serie de recursos (materiales, técnicos y humanos) que son los elementos que van a facilitar a alcanzar esos objetivos.

La administración de personal o relaciones industriales fue llamada así durante mucho tiempo, actualmente es llamada también de recursos humanos, se concibió como una actividad mediadora entre las organizaciones y las personas que interactúan con el ambiente que les rodea ya que se requiere tener conocimiento del comportamiento humano y de lo que legalmente se puede o no hacer en las relaciones con los empleados y sindicatos.

También llamada Administración de Personal porque el objetivo principal de la Administración de Recursos Humanos es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización.

El origen de la administración de personal surgió en la edad media porque en esa época había empleados que se les conocía con el nombre de jornaleros, que más tarde formaron un grupo de gremios que protegían sus intereses y que también ayudaban a regular el empleo, creando así los sindicatos, que servían para evitar problemas de comportamiento con subordinados, entendiendo las relaciones laborales que existen dentro de una organización, coadyuvando con una administración adecuada de los contratos colectivos de trabajo para combatir un trato injusto entre obreros - patrones, basándose en el derecho laboral como una consecuencia de las exigencias de la clase trabajadora.

Según el enfoque al que se refiere Taylor conocido como el padre de la administración científica dirigiéndose a la administración de personal "se creía que el trabajo podía ser sistemáticamente analizado ayudando a la filosofía gerencial a reconocer el hecho de que los empleados diferían en cuanto a su habilidad" (11).

En la era del paternalismo surgido a principios de 1900 a 1920 se decía que este movimiento trataba de elevar las condiciones educativas del trabajo cuando algunos patrones ofrecían a sus trabajadores beneficios como (programas de pensiones o instalaciones recreativas) con el fin de que aceptaran a trabajar largas horas de trabajo, con salarios bajos y malas condiciones laborales, pero esto no duró mucho cuando los trabajadores se dieron cuenta de que lo primordial es el bienestar general y las condiciones

F. Sikula, Andrew, "Administración de recursos humanos en empresas", Editorial Limusa, México (1982), página (11) Chrudden Herber I., Sherman Arthur W., "Administración de personal", Editorial Iberoamérica, p. 4

de vida de los empleados con la protección de los derechos de los trabajadores por las legislaciones del Nuevo Trato y leyes federales y estatales surgidas del movimiento paternalista

La época moderna de la administración de personal comenzó a finales de 1920 cuando surgieron las investigaciones sobre el comportamiento humano. Para 1927 se iniciaron los estudios sobre como la conducta humana influye en la productividad y como el medio ambiente social tiene efecto similar no mayor sobre ésta más que el ambiente físico

La depresión de los años treinta originó que se crearan institutos de seguridad social y legislaciones para ayudar a los trabajadores así como establecer reglas que defendieran los sueldos y salarios determinando las leyes de las horas laborables justas con su respectiva equidad remunerativa de acuerdo con la actuación de los trabajadores. No fue sino hasta la segunda guerra mundial cuando las organizaciones implantaron un programa como complementación de prestaciones y beneficios para aprobar las funciones y responsabilidades requeridas de un empleado implantando nuevas reglas de los sueldos y salarios (artículos 82-89) de la Ley Federal de Trabajo la cual está vinculada con los recursos humanos, que surge del artículo 123 de la Constitución Política en donde existen relaciones laborales ineludibles tanto para los patrones como para los trabajadores dependiendo del desempeño y evaluación del trabajo de acuerdo al análisis de puesto

La evolución de la administración de recursos humanos ha sido resultado de cambios de condiciones y necesidades de la sociedad porque actualmente las empresas se sienten presionadas para administrar mejor todas las funciones de personal incluyendo el reclutamiento y selección de personal, capacitación, desarrollo, administración de sueldos y salarios, evaluación del desempeño y relaciones laborales dentro de una organización relaciones laborales ineludibles tanto para los patrones como para los trabajadores dependiendo del desempeño y evaluación del trabajo de acuerdo al análisis de puesto

2.2 DEFINICIÓN La administración de personal es la que se ocupa del reclutamiento, selección, integración, inducción, entrenamiento y desarrollo de los recursos humanos (implementación de la fuerza de trabajo) dentro de una empresa

2.3 PLANEACION DE RECURSOS HUMANOS

2.3.1 DEFINICIÓN Es el proceso de anticipar y prevenir lo que necesitará una organización en el futuro, en lo que se toman en cuenta las actividades internas y los factores del ambiente externo

La planeación de recursos humanos es muy importante a nivel individual, organizacional y ambiental para aprovechar al máximo los recursos humanos

Para que en una organización exista una buena administración de recursos humanos primero se necesita hacer una planeación de los recursos humanos ya que implica todo un proceso administrativo

- ❖ **Planeación** prever las necesidades futuras de personal y de la empresa que también implica la proyección de las funciones actuales de personal hacia el futuro,
- ❖ **Organización** agrupar o determinar responsabilidades de cada uno de los miembros que integran una organización, y quien las va a hacer,
- ❖ **Integración** delimitar cuales son las funciones en el momento que se integra,
- ❖ **Dirección** consiste en verificar y supervisar que las actividades planeadas se llevan a cabo, como también el motivar a los empleados con el fin de ayudarlos a mejorar,
- ❖ **Control** evaluar y medir el rendimiento para saber si se están logrando los objetivos de acuerdo a lo planeado

Para que la planeación de los recursos humanos se lleve a cabo dentro de cualquier organización es importante la función de personal la cual satisface las necesidades individuales y organizacionales

La planeación de recursos humanos es una técnica para determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que tendrá una organización al determinar el número y tipo de empleados que serán necesarios, recursos humanos podrá planear sus labores de reclutamiento, selección y capacitación

La planeación de los recursos humanos surgió en 1960 La PRH trata con un espectro más amplio de actividades, que incluyen una alta prioridad para las actividades que intensifican la satisfacción laboral individual o la experiencia humana La PRH sirve como una guía para las actividades de personal a corto plazo como el reclutamiento, desarrollo y políticas de prestaciones y compensaciones

La planeación de los recursos humanos se toman en cuenta las habilidades dentro de la organización, además de las condiciones de trabajo en el medio ambiente de la organización La planeación de los recursos humanos implica la proyección y el pronóstico de las funciones actuales de personal dentro del futuro adoptando diversas formas y denominaciones, las cuales dependen del punto central de interés y del tiempo que se considere

La planeación de los recursos humanos es importante para los individuos de una organización ya que mediante ésta se ayuda a las personas en el desarrollo y aplicación de habilidades y conocimientos decisivos basándose en un plan eficaz mucho mas recompensante y satisfactorio para la persona

Así como los individuos las organizaciones también se benefician colocando a individuos calificados en puestos apropiados mediante una planeación constante de los recursos humanos. La mejor manera de concebir la planeación de los recursos humanos es como procedimiento sistemático que incluye una secuencia planeada de sucesos o una serie de pasos cronológicos componentes del proceso de planeación de los recursos humanos

- ❖ establecimientos de objetivos,
- ❖ planeación de la organización,
- ❖ auditoria de los recursos humanos,
- ❖ pronóstico de los recursos humanos, y
- ❖ diseño de programas de acción

La planeación de recursos humanos debe tener como fundamento datos que permitan tener una proyección de las necesidades futuras de la organización. Fuentes externas y fuentes internas

Fuentes Externas Considerando lo que ocurrirá en el ambiente de la organización, y

Fuentes Internas Que se refieren a la propia organización

2.4 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FUNCION Su función es interdisciplinaria. Se encarga de que todas las personas que laboran en la organización estén rindiendo y trabajen en conjunto en las áreas de acuerdo al perfil que se necesite. Función administrativa encargada de reclutar, colocar, capacitar y desarrollar a los miembros de la organización.

La administración de los recursos humanos comprende un proceso que se inicia con el reclutamiento y selección y termina con una adecuada y dinámica planeación de vida y carrera del personal. Administrar los recursos humanos significa contar con el personal adecuado en número, perfil, preparación, potencial y actitud, que vaya de acuerdo con los objetivos y cultura de la organización.

La administración de los recursos humanos está entrelazada con el proceso del desarrollo de la organización.

La ARH con frecuencia se manifestó como un grupo de actividades de personal carente de una estructura coherente a propósito central puntualizado por los gerentes generales.

La relación entre las políticas de la ARH y la filosofía de la administración es más fuerte en unas organizaciones que en otras, según el patrón de desarrollo de la administración, si en las primeras etapas de desarrollo, una organización tiene un líder y fundador con un grupo de valores creará una cultura mas fuerte y penetrante con respecto a los asuntos de la ARH.

Las características de la fuerza de trabajo influyen en las políticas de recursos humanos igual que estas políticas influyen en las características de la fuerza de trabajo.

El principal desafío de los administradores de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las organizaciones de que formamos parte haciéndolas mas eficaces y eficientes. Las organizaciones poseen a su vez, un elemento en común todas están integradas por personas. Las personas llevan a cabo los avances, logros y los errores de sus organizaciones.

Las necesidades de recursos humanos de la organización pueden satisfacerse desarrollando a los empleados actuales. Con el fin de conocer el desempeño de cada persona se procede a la evaluación de la contribución y confiabilidad de las actividades de recursos humanos. La aportación que efectúan los empleados produce una compensación empleando técnicas de comunicación y asesoría para mantener un nivel alto de desempeño y satisfacción. Cuando las actividades se desenvuelven satisfactoriamente se aplican controles para evaluar su efectividad y garantizar la continuación del éxito.

Un departamento de recursos humanos tiene como objetivo ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar sus objetivos. Al mismo tiempo, enfrenta numerosos desafíos, que se derivan de las demandas y necesidades de los empleados, de la organización y del contexto social. El departamento de recursos humanos existe para servir a la organización.

También contiene toda una jerarquía de funciones especializadas, los elementos específicos desde el puesto de mayor autoridad hasta los de menor nivel jerárquico varían de organización a organización

El departamento de recursos humanos constituye un sistema influido y dependiente por su entorno explicando cada uno de los principales papeles del subsistema de recursos humanos

1 - Fundamentos y desafíos Lo principal y lo básico es ayudar a que la organización mejore su eficacia y su eficiencia de una manera ética y socialmente responsable

2 - Preparación y selección Es la actividad que se lleva a cabo cuando las necesidades del departamento de recursos humanos permite de manera proactiva en el proceso de reclutar y seleccionar a nuevos integrantes y promover a los empleados actuales para lograr una fuerza de trabajo más eficaz

3 - Desarrollo y evaluación Siempre que se contratan empleados nuevos tienen la necesidad de ser capacitados para cumplir con las expectativas y adquirir la destreza para cada una de las responsabilidades que les correspondan, y por medio de la evaluación se encauzan los esfuerzos deseados y llegar al éxito buscando la motivación del desarrollo de los empleados

4 - Compensación y protección. Con la compensación adecuada se mantiene y motiva a la fuerza de trabajo que los empleados deben recibir por su contribución productiva elemento importante en cualquier empresa para que continúe siendo competitiva

5 - Relación con el personal y evaluación Para mantener una fuerza de trabajo efectiva los empleados requieren motivación para garantizar la satisfacción del personal con su trabajo. Para mejorar los niveles de satisfacción y productividad de la organización, se emplean mecanismos de comunicación para mantener informadas a las personal

Gracias a una sólida base en el campo de la administración de los recursos humanos, se destaca ahora la necesidad de capacitar. Se busca el desarrollo del personal mediante la capacitación, y la evaluación del desempeño reflejándose en las estrategias de compensación

La gran depresión produjo una crisis en la capacidad de las empresas privadas para hacer frente a las necesidades sociales, debido a esto las organizaciones de todo tipo se han visto en la necesidad de considerar los objetivos sociales más generales y ello ha reforzado la necesidad de contar con departamentos de personal

Cuando se descubren cambios en proceso o inminentes, se desarrollan y se ponen en práctica estrategias proactivas de respuesta, en el grado de que el éxito del departamento de recursos humanos suele medirse por la retroalimentación que existe y por los resultados que se obtienen de campos específicos

La práctica de la administración de recursos humanos está conformada por varios desafíos. Estos surgen de las demandas de carácter histórico, externo e internos que deben enfrentar los profesionales del área.

Los desafíos de carácter externo se originan de varios sectores. Los más significativos son los de carácter tecnológico, económico, cultural y los originados en el sector público, estos sectores influyen en la forma en que la organización alcanza sus objetivos.

Los desafíos de carácter interno constituyen un elemento vital en las organizaciones que tienen sindicato, la capacidad y la habilidad para conducir negociaciones empresa-sindicato.

2.4.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS

- a) Los recursos humanos implican una disposición voluntaria de la persona, nadie podrá ser obligado a prestar trabajos personales sin su pleno conocimiento, y a nadie podrá impedírsele que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode.
- b) Los individuos podrán a disposición de la organización los recursos humanos que poseen y su máximo esfuerzo.
- c) Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, son intangibles que ha causado serios trastornos que se manifiestan a través del comportamiento de las personas en las organizaciones.
- d) Los recursos humanos pueden ser incrementados en una organización por dos formas: el descubrimiento manifestado por las habilidades e intereses desconocidos por la persona, y el mejoramiento que proporciona mayores conocimientos, experiencias y nuevas ideas a través de la educación, capacitación y el desarrollo.
- e) Los recursos humanos son escasos, porque no todo el mundo posee las mismas habilidades, y los mismos conocimientos dentro de las organizaciones. La organización puede beneficiarse porque va a obtener mejores servicios de sus miembros a través de los conocimientos obtenidos por la técnicas utilizadas para alcanzar los objetivos más eficazmente.

2.4.2 OBJETIVO DE LA FUNCION DE ARIH:

Desarrollar y administrar políticas para proveer una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, satisfacción en el trabajo y seguridad en el mismo, asesorando a la organización, a los trabajadores y a la colectividad, logrando que todos los puestos sean cubiertos por personal idóneo, de acuerdo a una adecuada planeación de recursos humanos.

¿ PARA QUE SIRVEN LOS RECURSOS HUMANOS ?

Es la implementación de los recursos humanos reclutamiento, entrevista, selección, integración, inducción, desarrollo, capacitación y evaluación del desempeño

La ARH en una empresa tiene subfunciones que nos van a ayudar para reclutamiento y selección de personal, inducción, integración, promoción y transferencia, desarrollo de personal y capacitación o entrenamiento ya que con estas subfunciones podremos contratar a personas que cumplan con los requisitos y los objetivos que se tienen planeados dentro de una organización

SUBFUNCIONES DE LA ARH:

Reclutamiento buscar y atraer solicitantes capaces para cubrir las vacantes que se presenten Los medios de reclutamiento que existen son dos interno y externo

El **reclutamiento interno** es cuando una empresa tiene una vacante y decide llenarla ascendiendo de puesto a uno de sus empleados de la misma organización con la preparación adecuada para un nuevo puesto, ya que es más económico porque se ahorra la publicidad y costos de admisión, es más rápido porque se evita esperar a nuevos candidatos que no cumplan con lo que se necesita, brindando una fuente de motivación que ayuda a los empleados a progresar desarrollando sus expectativas y ofreciendo nuevas oportunidades a gente que lo requiera

El **reclutamiento externo** es cuando una empresa decide llenar una vacante con candidatos extraños fuera de la organización trayendo ideas nuevas a la empresa y enriqueciendo los recursos humanos para nuevas oportunidades de producción

Entrevista la importancia de la entrevista es una de las más valiosas ya que ésta nos va a completar datos del solicitante conocida como entrevista de fondo y puede hacerse con la práctica y el análisis La entrevista puede ser no estructurada, estructurada y descripción del comportamiento

Selección analizar las habilidades y capacidades de los solicitantes a fin de decidir, sobre bases objetivas, cuales tienen mayor potencial para desempeñar un puesto con posibilidades de un futuro desarrollo tanto personal como organizacional Para llevar a cabo la selección se necesita de una serie de pasos solicitud de empleo, indica el puesto que requiere el solicitante y datos del mismo, entrevista preliminar, solicitando información sobre experiencias obtenidas, pruebas psicométricas analizando capacidad y habilidades laborales, investigación de antecedentes constata veracidad de los datos, entrevista de selección con el jefe inmediato superior se averigua más del solicitante como persona realizada por el gerente de la empresa, examen médico asegura el desempeño del solicitante y protege a los demás contra enfermedades contagiosas, oferta de empleo ofrece un sueldo ocupando una vacante

Inducción dar toda la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades pertinentes para así lograr una rápida incorporación a los grupos sociales que existan en su ambiente de trabajo

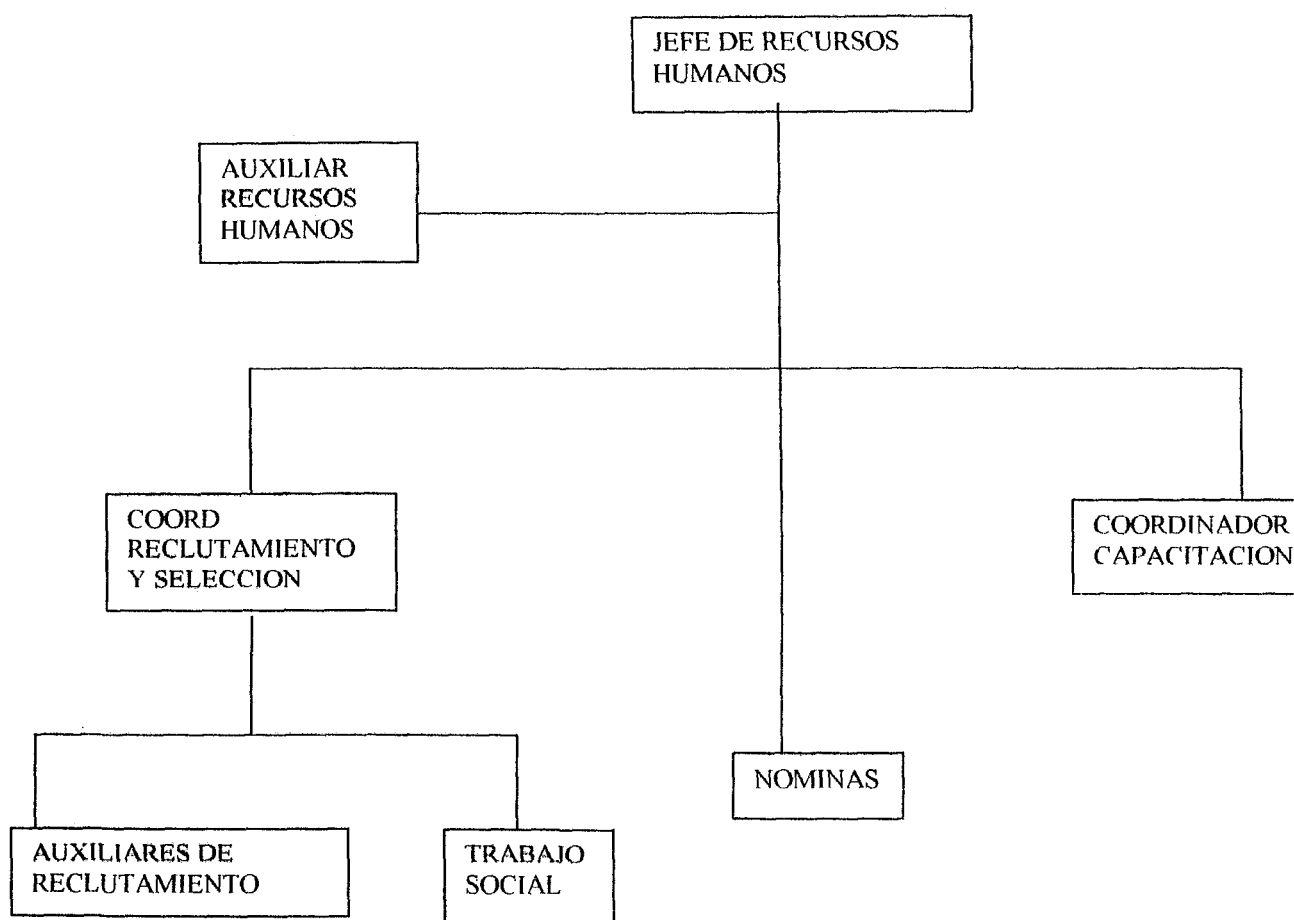
Integración asignar a los trabajadores a los puestos en que mejor utilicen sus capacidades, buscando un desarrollo integral para la organización y para la colectividad

Desarrollo de personal brindar oportunidades para el desarrollo integral de los trabajadores, a fin de lograr satisfacer sus necesidades y poder ocupar puestos superiores

Capacitación o Entrenamiento dar al trabajador las oportunidades para desarrollar su capacidad, a fin de que alcance las normas de rendimiento que se establezcan, así como para lograr que desarrolle todas su potencialidades, en bien de él mismo y de la organización. Impulsar los planes de entrenamiento, incorporando en ellos la capacitación sobre funciones administrativas en todos los niveles

Evaluación de desempeño es proporcionar una descripción precisa del desempeño del empleado suministrando una retroalimentación sobre la manera en que cumplen sus actividades en el cual se estima el rendimiento global del empleado

2.4.3 ORGANIGRAMA DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



2.5 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UN HOTEL

La administración de recursos humanos en un hotel es muy importante ya que al aplicar los pasos mencionados anteriormente va a ser que se logren las metas establecidas que satisfagan las necesidades del personal dentro de la organización, logrando así una calidad en el servicio, ya sea en atención al cliente o en la constante capacitación del personal que labora en un hotel dando forma a la calidad en eficacia y eficiencia de una organización enfrentando numerosos desafíos, que se derivan de las demandas de los empleados obteniendo grandes beneficios mediante un proceso continuo de mejoramiento en el desempeño de las habilidades y conocimientos aplicados en la hotelería, ya que el gerente de un hotel debe enseñarles a los empleados como tratar al cliente y como manejar estrategias

Lograr una administración de alta calidad de los recursos humanos, atender adecuadamente los problemas cotidianos que se presentan dentro de la organización y en su puesto

Es importante mencionar que no cambian las funciones que desempeña un hotel para cumplir con uno de los objetivos básicos “prestar el mejor servicio de acuerdo con su clasificación”, lo que a veces puede cambiar son las dimensiones y características generales de operación de un hotel

En cualquier tipo de empresa prestadora de servicios como lo es un hotel, el elemento fundamental es el factor humano (recurso), apoyado por los recursos materiales y financieros, ya que en la hotelería, el recurso humano es muy importante porque las actividades que se desempeñan para brindar un mejor servicio no pueden ser sustituidas por máquinas sino que el hombre marca los resultados a alcanzar y el trabajo en equipo va a ser que el hotel tenga un buen funcionamiento en todos sus aspectos

La importancia de la ARH en un hotel es identificar algunas cosas que estén bien o que estén mal para corregirlas obteniendo un servicio de calidad para la satisfacción del cliente basándose en la verdad de la teoría, para saber como reacciona el personal del hotel ante cualquier circunstancia que se presente y de todos los problemas que existan entre ellos, de su capacitación y la facilidad para realizar su trabajo, dependiendo de las funciones que realizan los distintos departamentos que componen un hotel de cuatro estrellas

2.6 CONCEPTO DE MANUAL

DEFINICIÓN: Un manual es un documento que sirve como medio de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (estructura, objetivos, políticas, procedimientos, etc.) así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas

2.6.1. OBJETIVOS DE UN MANUAL

- ✓ Presentar una visión de un conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial)
- ✓ Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones
- ✓ Ayudar a la correcta realización de las labores del personal y propiciar la uniformidad del trabajo
- ✓ Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de las instrucciones y directrices
- ✓ Agilizar el estudio de la organización
- ✓ Facilitar el reclutamiento, selección e integración del personal
- ✓ Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización
- ✓ Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización
- ✓ Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen
- ✓ Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles
- ✓ Funcionar como medio de relación y coordinación de otras organizaciones
- ✓ Servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios y/o clientes con los que interactúa la organización

2.6.2. TIPOS DE MANUALES

A. POR CLASIFICACION.

Por su naturaleza o área de aplicación

Macro administrativos

Son aquellos documentos que contienen información de más de una organización

Meso administrativos

Son instrumentos que involucran a todo un grupo o sector, o a dos o más de las organizaciones que lo componen

Micro administrativos.

Son los manuales que corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica

B. POR SU CONTENIDO

De organización.

Contiene información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización

De procedimientos

Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la cronología y secuencia de operaciones concatenada entre sí que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización

De historia de la organización.

Estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, como su creación, crecimiento, logros, evolución de su estructura, situación y composición

De políticas.

También denominados de normas, estos manuales comprendían las guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones en una organización

De contenido múltiple

Manuales que concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización

De puestos.

Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización

De técnicos.

Documento que agrupa los principios y técnicas necesarios para la realización de una o varias funciones en forma total o parcial

De ventas.

Instructivo que integra información específica para apoyar la función de ventas, como por ejemplo

- ✓ Descripción de productos y/o servicios
- ✓ Mecanismos para llevarlas a cabo
- ✓ Políticas de funcionamiento
- ✓ Estructura del equipo de trabajo
- ✓ Análisis ambiental
- ✓ División territorial
- ✓ Medición del trabajo

De producción.

Elemento de soporte para dar dirección y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación

De finanzas.

Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, conservación y control

De personal.

Identificado también como de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, estos manuales fundamentalmente incluyen información sobre

- ✓ Prestaciones
- ✓ Servicios
- ✓ Condiciones de trabajo

De operación.

Manuales utilizados para apoyar tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico

De sistemas.

Instrumento de apoyo que reúne las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos y computacionales de una organización

C. POR SU AMBITO.

Generales.

Documentos que contienen información global de una organización, atendiendo a su estructura, funcionamiento y personal

Específicos.

Manuales que concentran un tipo de información en particular, ya sea unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o a una combinación de ellos

PARTE DOS

MARCO
CONTEXTUAL

CAP. 1 INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS

1.1 DESARROLLO HISTORICO:

Desde la Segunda Guerra Mundial, los servicios han llegado a ser el sector más grande de la economía, es decir que Gran Bretaña se ha convertido en la producción y empleo en una economía del servicio. En una economía de servicio la mayor parte de la gente que trabaja se emplea no solo en tareas de manufactura sino en el sector servicio ya que suministra una gran proporción de los productos.

Se dice que la clasificación de las actividades económicas incluyen tres sectores que son primario, secundario y un tercer sector llamado servicios comerciales o profesionales ofrecidos por las aerolíneas, los restaurantes, hoteles, autoservicios, viajes, diversiones, deportes, a medida que surgen nuevos deseos y gustos, dependiendo del tamaño de una organización.

Las empresas de servicio representa mas de las terceras partes del producto nacional bruto norteamericano, que emplea aproximadamente el 75% de trabajadores y genera hasta un 90% de los puestos de trabajo.

Introducir un servicio al mercado es muy importante ya que esto implica riesgos porque tiene que ponerse a prueba, modificarse o retirarlo del mercado, pero para esto se necesita apoyarse en la confianza y en las relaciones que se hayan tenido con el mercado anterior y de cómo el usuario perciba la calidad del servicio.

El servicio es como un proceso no como una serie de funciones ya que la naturaleza cambiante de las relaciones con el cliente requiere de una nueva clase de trabajadores del servicio, individuos que sean empáticos, flexibles, que estén bien formados, se expresen bien, sean creativos y capaces de trabajar con niveles mínimos de supervisión ya que todos estos puntos o características son muy importantes para tener una buena calidad en el servicio.

Desde hace más tiempo que la mayoría de nosotros creemos de hecho, durante la mayor parte del siglo, que los servicios ha dominado la economía estadounidense. En la actualidad genera el 74% del producto interno bruto, razón del 79% de todos los trabajos que producen una excedente en la balanza comercial que llegó a 55,700 millones de dólares, versus un déficit del 132,400 millones en el caso de los productos.

La economía de servicio a pesar de su volumen y crecimiento, aun sigue un negocio muy mal comprendido, mal medido y mal administrado, "Todavía tenemos la idea de que fabricar un producto es mejor que proporcionar un servicio".

En 1992, el trabajo promedio de producción de artículos sólo pagaba 19 dólares a la semana que el trabajo promedio productor de servicio, conforme un estudio recientemente publicado por el Federal Reserve Bank de Cleveland. A pesar de la constante expansión de la economía de servicios, las prácticas administrativas estadounidenses, los acuerdos contables y los cursos de las escuelas de negocios siguen padeciendo la aguda resaca de la era industrial.

A medida que nos acercamos a un nuevo milenio, las personas serán quienes nos impulsen para seguir avanzando en una economía basada en el servicio, el grado hasta el cual prosperemos dependerá de nuestra habilidad para educarnos, divertirnos, facultarnos y ennoblecernos y de no hacerlos unos con otros.

Un establecimiento de servicios tiene el propósito de la satisfacción de los requerimientos del consumidor. Los servicios no están completamente divorciados de los productos, igual que los productos no pueden separarse de los servicios. Dependemos de la transacción cuyo fin es satisfacer las necesidades y deseos del cliente.

Las empresas de servicio que llegan a tener éxito no solo se caracterizan por las estrategias de mercado, sino por que también emplean los recursos humanos, consiguiendo, instruyendo y manteniendo la mejor gente que pueda hallar.

Una de las tareas más importantes de una empresa dedicada a la hospitalidad consiste en desarrollar el servicio al mismo tiempo que el negocio, es decir, desarrollar una cultura de servicio.

1.1.1 DEFINICIÓN DE SERVICIO: Se le considera como algo que cambia de modo fundamental la condición o la posición de quien lo consume. Un servicio es un acto llevado a cabo por una persona u organización por cuenta de otra. Servicios son aquellas actividades identificables por separado, esencialmente intangibles que dan satisfacción a deseos y que no están necesariamente ligadas a la venta de un producto u otro servicio.

1.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS:

Actitud de servicio es el sentimiento que debemos transmitir, en el sentido de que los clientes sepan que estamos para servirles

Los mercadólogos del servicios deben conocer las cuatro características de la actitud de servicio intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero y fluctuante

Intangibilidad.

Los servicios son intangibles, esto quiere que a diferencia de los productos físicos, los servicios no se pueden sentir, oler, ver, ni oírse antes de su adquisición

Según Bateson dice que la "intangibilidad es la característica definitiva que distingue productos de servicios y que intangibilidad significa tanto intangibilidad palpable (el consumidor no puede tocar el servicio) como intangibilidad mental (el consumidor no puede captar mentalmente el servicio)"

Inseparabilidad.

Los empleados que establecen contacto con los clientes forman parte del producto. Los servicios no están completamente divorciados de los productos, igual que los productos no pueden separarse de los servicios, esto quiere decir que los bienes son producidos, vendidos y consumidos mientras que los servicios se venden y luego se producen y consumen

Heterogeneidad.

Los servicios son variables, impredecibles y no se prestan a un control sistemático. La heterogeneidad o falta de consistencia en el producto es una causa importante de la insatisfacción del cliente en la industria de la hospitalidad

Carácter perecedero.

Los servicios son susceptibles de perecer y no se pueden almacenar, para algunos servicios hay una demanda fluctuante que pueda agravar la característica de ser perecedero

El foco central de la actividad del mercadeo de servicios tiene que ser el cliente. Es necesario prestar atención especial a la gente, al proceso y la evidencia física en el mercado de servicios.

La estrategia del servicio nos sirve para saber lo ¿que quiero ser? y ¿para quién? Ya que los empleados deben conocer la filosofía de servicio que brindará a sus clientes donde la gerencia debe ser la encargada de ayudar a alentar el mantenimiento de la calidad en el servicio. También la estrategia del servicio nos va a ayudar a ver las cosas desde el punto de vista del cliente como por ejemplo:

- ❖ Momentos de la verdad
- ❖ Detectar los puntos de contacto
- ❖ Conocer nuestro "ciclo de servicio"

REGLAS BASICAS DEL SERVICIO

- ❖ Atienda al cliente de inmediato
- ❖ De al cliente su total atención
- ❖ Primeros 30 segundos cuentan
- ❖ Sea natural, no falso
- ❖ Demuestre energía y cordialidad
- ❖ Sea el agente de su cliente
- ❖ Use su sentido comun
- ❖ Los últimos 30 segundos cuentan
- ❖ Manténgase en forma, apariencia y su personalidad

CAPITULO 2. DIVISIÓN CUARTOS

2.1 INTRODUCCIÓN.

Además de los operadores anunciando sus requerimientos exactos en términos de cuartos- números requeridos sencillos, dobles, twins, con o sin facilidades privadas, con balcones o vista al mar, y con provisiones para el servicio de comidas, como por ejemplo cuartos solo con desayuno media mesa o mesa completa- ello deben clarificar un número de otros asuntos

Estos incluyen

- ❖ Procedimientos de reservación y registros (incluyendo asunto de cualquier voucher)
- ❖ Requerimientos de acomodo para cualquier representante o agente (usualmente se proporciona gratis),
- ❖ Procedimientos de manejo y derechos cargados para el conserje
- ❖ Facilidades especiales disponibles o necesitadas, tales como servicio de comida para consumidores incapacitados, o requerimientos especiales de servicio de comida (vegetarianos, etc)
- ❖ Lenguajes hablados por el staff del hotel
- ❖ Sistemas de pago para invitados por bebidas u otros extras
- ❖ Aseguramiento disponible en precauciones de seguridad en caso de fuego
- ❖ Si es apropiado, espacio disponible para escritorio del representante y un tablero de anuncios

Esto es también tal como checar la disponibilidad de acomodo alternativo en el hotel de un estándar comparable en las contrataciones de eventos

Servicios auxiliares: Negocios similares podrían tomar lugar con bases locales operadores y compañías entrenadoras para transportar desde el aeropuerto a los hoteles y algunas excursiones opcionales. Compañías de renta de autos quizás también son aprovechadas a tarifas por comisiones en ventas de estas

2.2 DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

Esta área se encarga de hacer las recepciones de las habitaciones que solicite el huésped haciendo un check in, un check out Express anticipado, check out, caja recepción, y el sistema

El **check in** es en el momento que llega el huésped, solicita una habitación y se registra para después checarlo en el sistema y preguntarle que tipo de habitación desea dependiendo del número de personas que lo acompañen y así darle la habitación que el huésped requiera. Al momento de ingresar el huésped, se le cargará en su cuenta todos los servicios que solicite, ya sea del restaurante, lobby, servi-bar o las llamadas telefónicas que solicite a recepción

El **check out express anticipado:** es cuando el huésped solicita su cuenta un día antes de salir

- ❖ Se cargará la renta adelantada y se le darán los consumos al huésped para que cheque que estos estén correctos
- ❖ Se procederá a darle salida a su cuenta
- ❖ Se le dará su factura original y un pase de salida
- ❖ Se anotará en la bitácora que se ha efectuado un check out anticipado
- ❖ Se abrirá un folio en el sistema poniéndole en notas F/ de información de check out express huésped ya pagó habitación
- ❖ Al día siguiente cuando salga el huésped entregará su pase de salida y el cajero dará salida a su folio totalmente en ceros engrapándole el pase de salida

El **check out** es el momento en que el huésped pide su cuenta

- ❖ Se le hablará a ama de llaves y a servi – bar informándole la salida
- ❖ Se pedirá la llave de habitación y de servi - bar
- ❖ Se le mostrarán todos sus consumos al huésped
- ❖ Si la forma de pago es con tarjeta de crédito, se solicitará la tarjeta para pedir la autorización por la terminal
- ❖ Se procederá a darle salida en el sistema en factura o en folio según el huésped así lo requiera
- ❖ Se le dará al huésped el folio o factura a firmar indicándole que sus firma indica que está recibiendo su factura o folio original
- ❖ Se llenará el voucher que se tenía en garantía, se le dará la copia al huésped, los originales de ésta se engraparán junto con la autorización de la terminal relacionándolo al final del turno en el sobre de concentración
- ❖ Se le agradece al huésped su visita y se le invitará a regresar al hotel

CAJA RECEPCIÓN

- ❖ Se debe verificar que el fondo sea por la cantidad correcta en efectivo
- ❖ No aceptar vales que no estén autorizados y que no tengan la información completa
- ❖ Chequear que las terminales de AX, y BX estén en ceros

- ❖ Chequear que la papelería esté completa y que coincida con la información de la bitácora
- ❖ Leer bitácora (es una libreta donde se apuntan pendientes) y chequear los pendientes
- ❖ Leer ordenes de evento
- ❖ Postear el PIT en el transcurso de cada turno
- ❖ Cantar rentas en el transcurso de cada turno
- ❖ Sonreír siempre al huésped
- ❖ Poner mucha atención en cada cosa que se haga en el sistema

SISTEMA.

En el momento de hacer un cargo

- ❖ Chequear que corresponda el número de habitación del cargo con el número de habitación en el sistema
- ❖ Chequear que el cargo tenga el mismo nombre y firma correspondiente al del sistema y el PIT
- ❖ Aplicar correctamente la clave del cargo y su número de folio al sistema
- ❖ Chequear que cualquier habitación el cual le aplique un cargo tenga crédito

LOBBY.

Este es un pequeño saloncito en el cual el huésped puede bajar a tomarse una copa o algún otro aperitivo que se le antoje ya que puede tener un ambiente de tranquilidad ya sea para reunirse un grupo de amigos para ver la tele, jugar, platicar o hasta para escuchar música

CUARTOS.

Los cuartos se deben mantener completamente bien limpios con los suministros necesarios para la comodidad del huésped, con televisión con cable integrado. En los cuartos se puede solicitar el room service para aquellos que no quieren bajar al restaurante del hotel y algunos otros servicios más para la comodidad del huésped

2.3 DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

En ésta área se puede decir que aquí se realizan los reportes de ocupación de las habitaciones para que después se cheque el rack en recepción. Este departamento se encarga de chequear que las camaristas hagan bien su trabajo y de que no les haga falta nada a ellas para trabajar ya que son las encargadas de mantener limpias las habitaciones y todo las áreas que componen el hotel como la recepción, oficinas, etc., también se encargan de suministrar las habitaciones procurando que no le haga falta nada a los huéspedes y se sientan satisfechos por el servicio.

- a) **Reporte de ocupación:** es el que se sube a recoger a la recepción preguntando si no hay pendientes
- b) **Reporte de camaristas:** este se utiliza para repartirles las habitaciones y en el estado que se encuentran ya sean salidas o permanencias, con esta lista se les dan los suministros y se les reparte el número de habitaciones que les corresponda dependiendo de las camaristas con las que se cuenten. La lista de tintorería la checa el encargado de ropería y firma de conformidad de que la ropa que está mandando el huésped sea la correcta. En caso de tener algún deterioro el ama de llaves hará un recado al huésped.
- c) **Control de tintorería:** es el vaciado de las listas de tintorería y es la lista que se lleva la persona que da el servicio foráneo firmando de entregado y recibido. Cuando se regresa la lavandería se hace la nota de cargo y se entrega a recepción con el procedimiento previo.
- d) **Reporte de ocupación:** sirve para captar las diferencias o discrepancias reportando por la auditoría y como se encontró físicamente por la ama de llaves.
- e) Se llevará en una libreta el reporte de actualización de las habitaciones conforme la vaya reportando telefónicamente las camaristas a la salida de cada habitación. Se vacía este reporte a la computadora para chequear las discrepancias y utilizar el RACK, se sube a recepción para chequear en el sistema y así poder firmar discrepancias si es que las hay.
- f) **Reporte de mantenimiento:** se genera al momento que se está haciendo la ocupación ya que también se checa lo que hace falta y se realiza una orden de mantenimiento entregando la original, se firmará la orden de mantenimiento de conformidad y se archivará en la bitácora.
- g) **Reporte de asistencia:** se efectúa el reporte según la política del hotel.
- h) **Reporte de calendario de vacaciones:** este se realiza según las necesidades del departamento.

- i) **Archivo de personal:** es donde se tendrán los datos de cada uno de los elementos que conforman el departamento (nombres, dirección y teléfonos)

Inventario del departamento de ama de llaves:

- 1) **inventario de blancos:** este se efectuará mensualmente donde se describirá en habitación, ropería y lavandería, la suma de estas tres áreas del hotel. Una vez que se efectúa el inventario se hará el procedimiento de las bajas de blancos que serán las que causen la reposición de blancos y se hará un informe enviándolo a gerencia y contraloría para su procedimiento.
 - 2) **Inventario de equipos:** es la información de todo el equipo que se encuentra en el departamento (aspiradora, ventiladores)
 - 3) **Inventario de suministros:** se realiza mensualmente y éste según con las salidas del almacén para ver el gasto que se tuvo durante ese período
 - 4) **Inventario de uniforme:** se hará el inventario de uniformes mensualmente para saber con cuantos se cuentan y esto se llevará a cabo con hojas de resguardo en donde el original estará en el expediente del departamento de personal y la copia en el archivo del departamento de ama de llaves. Cuando se regrese el uniforme, el ama de llaves firma de recibido y anota el estado en que lo ha recibido, dicha copia la entrega a personal para que sea anexado con el original.
- j) **Formato cambio de habitación:** este formato lo ejercerá recepción cuando efectúe algún cambio de habitación donde por algún motivo el huésped no esté a gusto en la habitación, el ama de llaves tendrá en cuenta este reporte para poder solucionar el problema si es que es de mantenimiento o ama de llaves, preguntará a recepción el motivo por el cual se hizo el cambio y dará a la camarista lo que corresponde para su retoque después de haber solucionado el problema apuntando siempre en bitácora el motivo del cambio y la solución
- k) **Solicitud de almacén:** pedir la requisición del almacén para sustruir según el número de entradas y salidas
- l) **Memorando de VIP (Very Important Person):** significa que el ama de llaves debe preguntar a recepción cual habitación ha sido asignada para el huésped y subir a chequear si esa habitación reúne las características del VIP, se manda a retocar perfectamente los detalles. Cuando llega el huésped es obligación del ama de llaves personalmente presentarse o hablar por teléfono el nombre, puesto y la extensión telefónica del departamento, entre las obligaciones hacia el huésped VIP que tiene el ama de llaves es chequear la cortesía que envía el gerente por parte del hotel
- m) **Orden de evento:** lo genera el departamento de ventas, en el se avisa para el ama de llaves el salón que será ocupado para que esté limpio y durante el descanso se le

dé una retocada rápidamente. En él trae el tipo de montaje que servirá para que el ama de llaves traiga con anticipación la mantelería necesaria para el evento y posteriormente se archivará para cualquier aclaración.

Después de haber planeado el personal para la limpieza del área (los salones de eventos siempre deben ir montados en forma sencilla pero que sea agradable para la venta).

2.4 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO CONTABLE

Esta es el área que se encarga de tener un control de todo lo que se requiere para el hotel, ya sea en alimentos o bebidas, lo que solicite el departamento de ama de llaves o hasta lo que requiera recepción. Se encarga de hacer un control de todas las cuentas para las compras, que se tengan que hacer para que no falte nada dentro de cada uno de los departamentos que integran el hotel, de los ajustes, los cargos, los abonos y todo aquello que sea contable para el hotel y se le dé mejor servicio al huésped.

El departamento de contabilidad se divide en cuatro categorías: ingresos, egresos, nóminas e informes estadísticos.

- a) Ingresos: se refiere al activo circulante, ya sea en documentos o en efectivo.
- b) Egresos: todas las adquisiciones hechas por el hotel deberán ser registradas, certificadas y pagadas.
- c) Sueldos y salarios: pago de sueldos y salarios, servicios recibidos, comisiones, registrar las deducciones y calcular la cifra neta de pago para cada empleado.
- d) Informes estadísticos: comparaciones de periodos de habitaciones, alimentos y bebidas, nóminas.

2.5 DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Esta área es muy importante en la industria hotelera ya que se encarga de lo primordial que es el elemento humano, este departamento es responsable de atraer a la personas en número suficiente para cubrir los puestos vacantes. Todo esto es un proceso que implica cinco fases: reclutamiento, solicitud, entrevista previa, selección y contratación.

1 - Reclutamiento: atrae personal mediante anuncios en la prensa y otros medios de comunicación.

2 - Solicitud: el aspirante deberá llenar una solicitud de ingreso al hotel, en donde incluirá datos personales, su escolaridad, experiencia en empleos anteriores.

3 - Entrevista previa se realiza la aplicación de los tests que se emplean para medir la inteligencia, habilidades, actitudes, etc

4 - Selección se selecciona al aspirante más competente y establece el cual pueda prestar un servicio prolongado

5 - Contratación se procede a realizar el contrato de trabajo de acuerdo con lo que estipula la ley federal de trabajo en vigor, anexando así el certificado de salud, copia del contrato de trabajo, y forma de inscripción al Seguro Social

2.6 DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Este departamento es muy importante en un hotel porque muchos hoteles manejan sus propio restaurante y para que tenga buen funcionamiento el gerente del departamento de alimentos y bebidas es miembro clave del personal directivo. Algunas instalaciones que abarca este departamento son

Cocina: al responsable de esta área se le conoce como chef o jefe de cocineros, el cual se encarga de la planeación de menús y de la supervisión del trabajo de otros cocineros. De acuerdo al tamaño del restaurante el chef dispone de varios ayudantes del chef los cuales supervisan a los cocineros y bajo las ordenes de los cocineros se encuentran los ayudantes de cocina que realizan actividades como cortar verduras, pelar papas

Restaurante: en el restaurante existen varios puestos como el de capitán de meseros o también conocido como maître, o de igual forma llamado hostess en el sexo femenino quienes se encargan de conducir a los clientes a sus asientos, así como tomar las órdenes. También están los meseros que sirven los alimentos y los garzoteros o ayudantes de meseros quienes ponen y limpian las mesas

Room service: servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones ordenado por teléfono

Bar: la mayoría de los hoteles cuentan con bar en donde el personal de ahí se encarga de preparar las bebidas para ofrecérselas a los clientes

2.7 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

La función de este departamento es conservar la limpieza profunda de paredes, alfombras y tapices de los muebles y de las habitaciones, y reparaciones periódicas que se hacen al equipo con objeto de conservarlo en buenas condiciones evitando daños dentro del hotel

También recibe requisiciones que realiza el ama de llaves al momento de supervisar las habitaciones al encontrar algún desperfecto que necesita ser arreglado por mantenimiento como por ejemplo

Las composturas de ventiladores en algunos hoteles no se cuenta con aire acondicionado pero si con ventiladores en caso de que el clima se cálido es por eso que se necesitan los ventiladores arreglados para que el huésped se sienta cómodo y contento

Refrigeración en los hoteles, en el área de cocinas se encuentran las cámaras frigoríficas a punto de congelación las cuales deben funcionar las 24 horas del día para mantener los alimentos perecederos almacenados y no se echen a perder ya que ocasionaría pérdidas considerables para el hotel

Electricidad El buen funcionamiento del sistema eléctrico es vital en un hotel razón por la cual la iluminación, y los aparatos eléctricos como son los radios, televisiones, bombas, etc deben estar en perfecto estado es por eso que el departamento de mantenimiento tiene que estar a todo momento para cambiar algún fusible que se funda, detectar o eliminar un cortocircuito, y hasta mantener en buen estado los enchufes e interruptores

Plomería Un hotel que cuenta con múltiples habitaciones con baño, la cocina, etc Y disponer de agua caliente, es secuela de que puedan ocurrir algunos desperfectos en la tubería, es por eso que el departamento de mantenimiento se encarga de arreglar estos desperfectos para que los huéspedes no se quejen con la administración, así como también de cambiar los empaques de las llaves que se desgastan por el uso y evitar así que se derrame el agua

Algunos equipos importantes como los elevadores requieren de un mantenimiento periódicamente y las albercas necesitan atención especial, por el uso de determinadas sustancias como el cloro, el jefe de mantenimiento da instrucciones a sus subordinados con el fin de conservar estas instalaciones en optimas condiciones

CAP. 3 CAPACITACION

3.1 ANTECEDENTES HISTORICOS:

El mundo actual se caracteriza por rápidos y acelerados cambios que se generan en el entorno internacional y repercuten en nuestro sistema productivo

La globalización de la economía, los avances tecnológicos y la búsqueda de mayores niveles de competitividad, son factores que demandan adaptaciones e innovaciones en las formas de organización y en los procesos productivos de los centros de trabajo

Estas transformaciones, repercuten en las actividades del Gobierno Federal. Por ello las dependencias públicas requieren de la realización de esfuerzos que ordenada y sistemáticamente les permitan brindar servicios con calidad y oportunidad

Le corresponde a la Dirección general de capacitación y productividad hacer lo propio en materia de capacitación, para responder a las diferentes inquietudes que los patrones y trabajadores puedan tener respecto al registro de las disposiciones legales en la materia y su vinculación con las diferentes etapas del proceso Capacitador

Los problemas y diferencias identificados que tengan que ver con el adecuado desempeño de las funciones encomendadas a los trabajadores, permiten determinar las necesidades y las prioridades en la formación y desarrollo de sus recursos humanos. En el entorno laboral el sistema de formación reconocido es la capacitación, que facilita e impulsa los procesos de cambio que requieren las organizaciones

La capacitación es toda actividad que se realiza en una determinada organización respondiendo a sus propias necesidades de capacitación, tendiendo a provocar un cambio positivo en la actitud mental, los conocimientos y habilidades de su personal.

El objeto de toda acción de capacitación es, en primera instancia perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo

En nuestro país en 1931, en la Ley Federal de Trabajo, se establece la obligación dentro de las empresas de garantizar la demanda de personal calificado. Recientemente con el desarrollo científico y tecnológico se decidió que la necesidad de las empresas por tener mayor personal con conocimientos y habilidades que exigía el proceso de la industrialización provocó paradójicamente un desempleo al sustituir a los artesanos por maquinaria provocando accidentes de trabajo y baja productividad

Es por eso que en 1970 en la Ley Federal de Trabajo se incluyeron disposiciones con el (artículo 132 fracción XIV y XV) con la obligatoriedad para las empresas de impartir capacitación

En 1971 el Estado inicia un programa de Reforma Administrativa dentro de la administración pública

En 1977 se adiciona la fracción XIII al artículo 123 de la constitución con el propósito de convertir la capacitación para el trabajo en un derecho obrero

En 1978 se reforma la Ley Federal del Trabajo dando origen al Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento

Como lo indica la Ley Federal del Trabajo correspondiente al artículo 153-A referente a la capacitación y al adiestramiento dice que todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo con el fin de que le permita elevar su nivel de vida y productividad, impartándose durante las jornadas de trabajo, al menos que se trate de una capacitación distinta a la actividad desempeñada, se realizará fuera de la jornada de trabajo como lo indica el artículo 153-E de la LFT

Conforme a la Ley Federal de Trabajo en el Artículo 153-F La capacitación y adiestramiento deberán tener por objeto

- I Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad,
- II Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación,
- III Prevenir riesgos de trabajo,
- IV Incrementar la productividad, y
- V Mejorar las aptitudes del trabajador

Todo esto con el fin de que los empleados tengan una noción de los derechos que los respaldan como trabajadores y lo que pueden exigir a sus patrones al firmar un contrato de trabajo

El artículo 123 constitucional, referente al Apartado A señala

- ❖ Fracción XII “las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo
- ❖ Fracción XXXI “es de competencia exclusiva de las Autoridades Federales la aplicación de las disposiciones del trabajo, la relativa a la obligación de los patrones a impartir capacitación cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local se contará con la ayuda de la Autoridades Estatales

“La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal decretada el 29 de diciembre de 1976, señala que se debe promover el desarrollo de la capacitación en el trabajo para incrementar la productividad en el trabajo, requerida por los sectores productivos del país (artículo 40)” (12)

3.2 CONCEPTO DE CAPACITACION

En toda empresa se debe partir del conocimiento integral de la misma. Para ello es necesario elaborar el diagnóstico situacional que permita conocer las condiciones y características actuales del centro de trabajo a efecto de compararlas con los objetivos organizacionales y traducir las diferencias en un programa de trabajo que incluya las acciones a realizar, para mejorar el desempeño individual y colectivo, las condiciones de trabajo y elevar los niveles de competitividad.

La **capacitación** se concibe como el proceso de formación continuo e integral a través del cual se adquieren, desarrollan y actualizan conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para su mejor desempeño.

Las actividades de capacitación tienen objetivos que pueden orientarse, a la adquisición de conocimientos, habilidades y / o actitudes.

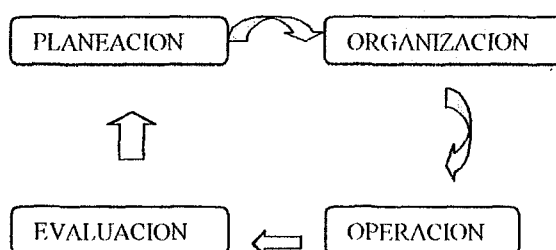
Los conocimientos aquellas ideas, principios, técnicas, métodos, sistemas, derivados de la experiencia obtenida son transmitidos de unas personas a otras.

Habilidades consiste en la facilidad que tiene una persona para desarrollar una tarea ya sea física o mental. Y estas habilidades no pueden ser transmitidas por otras personas sino que deben ser aprendidas según como sea la percepción, juicio y respuesta de cada individuo perfeccionándose con el entrenamiento, con el ritmo y la velocidad proporcionada.

Actitudes marcos de referencia, que sirven para valorar o evaluar los hábitos conscientes de la persona, que constituyen un conjunto de ideas, valores y creencias que garantizan la seguridad de una persona.

3.3 PROCESO DE CAPACITACION.

El proceso de capacitación se compone de cuatro fases que permiten sistematizar las acciones y facilitan el seguimiento de las mismas



Planeación:

En el proceso de capacitación, la planeación es la fase inicial que le da razón de ser y determina los contenidos que es necesario proporcionar a los trabajadores de los diferentes niveles jerárquicos y áreas ocupacionales identificando los problemas o requerimientos mediante acciones formativas

Organización:

En esta fase del proceso de capacitación se determina cómo se llevarán a cabo las acciones propuestas tomando en cuenta la identificación de las necesidades obtenidos anteriormente

Operación:

La etapa de operación es la puesta en marcha del plan de capacitación, que implica la coordinación de intereses, esfuerzos y tiempo del personal, haciendo una labor que motive la participación de todo el personal, tomando en cuenta los siguientes aspectos

Del personal a capacitar

- ❖ Edad y escolaridad
- ❖ Puesto de trabajo y principales funciones
- ❖ Nivel jerárquico
- ❖ Horario de trabajo

De los eventos.

- ❖ Tipo de eventos
- ❖ Objetivos
- ❖ Fechas de realización y horarios
- ❖ Material didáctico requerido
- ❖ Instructores responsables

De los lugares en que se llevará a cabo la capacitación.

- ❖ Si la capacitación es impartida por instructores internos, el lugar de trabajo dentro de la empresa debe ser un lugar que sirva como espacio para la formación
- ❖ Si se contratan servicios externos, debe decidirse si las acciones se realizan dentro de la empresa o en instalaciones de las instituciones contratadas

Evaluación:

Es un proceso sistemático que implica verificar si las necesidades de capacitación fueron satisfechas e identificar nuevos requerimientos, comprobar el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores

A través del aprendizaje se espera que el trabajador mejore su desempeño y por medio de las conductas en el puesto es como se evalúa el resultado de las actividades de capacitación

Conductas: es la forma de actuar de las personas, como se relacionan con los demás y con lo que le rodea

3.4 TIPOS DE CAPACITACION.

Los tipos de capacitación se derivan de las necesidades que tiene cada empresa y de acuerdo a estos se dividen en tres grupos: capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y desarrollo

1.- Capacitación para el trabajo:

Su objetivo va enfocado al trabajador que va a desempeñar una nueva función, ya sea por ser de nuevo ingreso o por ser reubicado en otro puesto dentro de la misma organización, para proporcionar al personal la capacitación adecuada al nuevo puesto que vaya a ocupar

- a) Capacitación de preingreso este tipo de capacitación se imparte generalmente a personal de nuevo ingreso que fue seleccionado para incorporarse a la empresa otorgando los conocimientos necesarios y el desarrollo de las habilidades para el desempeño de las actividades del puesto
- b) Inducción conjunto de actividades que informan al trabajador sobre la organización, planes, programas, objetivos, políticas de la empresa para acelerar su integración en el puesto por desarrollarla y a la empresa en general
- c) Capacitación promocional se otorga la capacitación para brindar la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico y remuneración

2.- Capacitación en el trabajo:

La capacitación en el trabajo permite que los trabajadores desarrollen sus habilidades y mejoren sus actitudes respecto a la labor que desempeñan para bienestar personal y de la empresa

- a) Adiestramiento
- b) Capacitación específica y humana

3.- Desarrollo:

Este comprende la formación integral del individuo, ya que específicamente este tipo de acción incluye la capacitación y el adiestramiento la cual no fácil determinar cuando una acción de capacitación se convierte en una de desarrollo

- a) Educación formal para adultos acciones llevadas a cabo por la organización, para apoyar al personal en su desarrollo en el ámbito de la educación escolarizada
- b) Integración de la personalidad la forman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal hacia sí mismos y su grupo de trabajo
- c) Actividades recreativas y culturales son las acciones que dan a los trabajadores esparcimientos necesarios para su integración con el grupo de trabajo y con su familia, así como desarrollar su sensibilidad y se creación intelectual y artística

CAP. 4 CALIDAD EN EL SERVICIO

La calidad en el servicio se vuelve cada día mas importante con la satisfacción del cliente, con la clave de la supervivencia y con el factor competitivo

La calidad es un empuje continuo para la mejora continua en la excelencia de servicio que se debe repetir día tras día

4.1 DEFINICIÓN: Calidad de servicio es tanto realidad como percepción, la química de lo que realmente tiene lugar en el encuentro del servicio, y como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio

4.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO: En la calidad de servicio existen cinco características en el funcionamiento del servicio que son los tangibles, la fiabilidad, la responsabilidad, la seguridad y la empatía

Tangibles:

Son la parte visible de la oferta del servicio que influyen en la percepción de la calidad de servicio, dando una idea de la naturaleza y de la calidad del servicio mismo

Fiabilidad:

Esto implica mantener la promesa de servicio que se esta ofreciendo sin engañar al cliente

Responsabilidad:

Es el deseo de servir a los clientes pronta y eficazmente

Seguridad:

Se refiere a la cortesía del personal de servicio que tiene con los clientes en darles la tranquilidad apropiada en el ambiente adecuado

Empatía:

Se refiere a un servicio esmerado, individualizado, mostrando interés en el cliente satisfaciendo las necesidades precisas del cliente encontrando una respuesta adecuada

Para que funcione un proceso de mejora continua desde el punto de vista organizativo lo fundamental es contratar personal que tenga la capacidad de servir con eficacia teniendo en cuenta las habilidades de comunicación oral, la habilidad de trabajar en equipo, el entusiasmo y la habilidad para tomar decisiones, la gente debe estar dispuesta a servir, igual que ser capaz de servir

Con la excelencia del servicio, no hay perdedores, solo ganadores Ofrecer un servicio de primera calidad es una estrategia de beneficios para todo el mundo

PARTE TRES

PROPUESTA DE TESIS

FUNDAMENTACION

En la actualidad algunas empresas han tenido problemas para conseguir su éxito dentro de su giro, esto sucede por el desenvolvimiento y desarrollo de su personal, la motivación, las políticas y normas que rige la empresa, son algunas de las causas por las que se nota que es frecuente la rotación de personal o despido del mismo y de la deficiencia de los departamentos que tienen relación directa con el cliente ya que esto es ocasionado por la falta de capacitación que tienen los empleados, misma que repercute en el prestigio de las empresas

Considero importante la elaboración de un manual de capacitación aplicado al personal de un hotel que tiene contacto directo con el cliente, pues se vio fundamentada por las necesidades que existen en un hotel de cuatro estrellas en el área división cuartos

La decisión de hacer este Manual es por que de acuerdo a las encuestas aplicadas a los seis hoteles de cuatro estrellas de la Ciudad de Puebla entrevistados los resultados que se obtuvieron fue que el 63.6% de los encuestados respondió que es indispensable llevar a cabo la capacitación dentro del hotel, y sin embargo el 45.4% de estos encuestados no ha recibido ningún curso, es por eso que es importante implementar un manual de capacitación en donde se tenga un respaldo o una guía la cual favorezca al coordinador de capacitación a realizar con éxito el proceso de enseñanza-aprendizaje de cada uno de los cursos que se van a impartir, como motivación y autoestima de los empleados para desarrollarse como seres humanos dentro de una organización

Por eso es necesario considerar programas de capacitación donde se desarrollen más habilidades y actitudes necesarias para ofrecer un mejor servicio al cliente

Todo programa de capacitación debe plantear claramente las políticas para su desarrollo. Las políticas dentro de un programa de capacitación son las normas generales a seguir en el desarrollo de la función de capacitación las cuales establecerán el compromiso de respetar ciertas "reglas del juego". Estas pueden ser:

- a) El programa de capacitación estará sujeto a las prioridades detectadas en base a las necesidades del hotel y por el perfil de ingreso de los empleados contratados
- b) La capacitación será responsabilidad del departamento de Recursos Humanos en coordinación con los jefes de departamento
- c) Se conocerá el proceso ideal del departamento de recursos humanos para llevar a cabo un adecuado plan o manual de capacitación para el desarrollo eficaz de los empleados
- d) Planear cursos de acción para el desarrollo de personal y su formación, ya que describirán las intenciones amplias, tales como encontrar y emplear a la persona más adecuada para cada puesto

- e) Proporcionar las oportunidades para que el personal pueda hacer una carrera, formación, entrenamiento o desarrollo de los recursos humanos, si no se cuenta con políticas generales de personal que así lo indique

Para el diseño adecuado de un manual de capacitación es necesario analizar los aspectos pedagógicos que influyen en este trabajo

- a PROCESO DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE
- b COORDINADOR DE CAPACITACIÓN O DOCENTE
- c METODOLOGÍA
- d EVALUACIÓN
- e PROGRAMAS DE CAPACITACION

PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actualmente existen diferentes términos relacionados con este proceso como son educación, entrenamiento, adiestramiento, capacitación, motivación, desarrollo y otros, los cuales involucran un proceso de enseñanza-aprendizaje que consiste en una actividad planeada que pretende un cambio en los conocimientos, actitudes y habilidades del trabajador en cuanto a

- ✓ Nivel de conocimientos
- ✓ Actitudes
- ✓ Habilidades

Para que se lleve a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje el primer paso consiste en determinar las necesidades de capacitación que tengan los trabajadores tanto individualmente como grupal ya sea por departamentos, por un área básica hotelera o por nivel jerárquico presentándose acontecimientos como

- ✓ Contratación de personal de nuevo ingreso que requiera capacitación inicial
- ✓ Ascenso, promociones o transferencias de trabajadores
- ✓ Medición del desempeño de los trabajadores de acuerdo a la capacitación que requieran para el adecuado desempeño de sus actividades
- ✓ Realización de un proyecto específico del hotel que requiera mayor conocimiento de los involucrados

Las necesidades de capacitación se puede decir que son las carencias que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de una organización

Una necesidad de capacitación se define como las diferencias cuantificables o mensurables, que existen entre los objetivos de un puesto de trabajo y el desempeño de una empresa

Antes de realizar un Manual de Capacitación primero hay que empezar por definir lo que es un programa y que es un método ya que de estos conceptos se deriva lo que es un manual ya que este procedimiento requiere de un orden para llegar a las finalidades que se desean

CONCEPTO DE PROGRAMA:

Programa: Un programa significa ordenar, dividir, señalar responsabilidades y activar el tiempo para la realización de un plan

Por lo tanto los elementos que integran un programa son los que a continuación se mencionan

- Ordenamiento secuencial
- Asignación de responsabilidades
- Fijación de tiempos

Sin embargo los programas tienen que basarse en los procedimientos estratégicos que sigan una simultaneidad que establezca la orientación de las actividades y del tiempo limite a realizarse para facilitar su comprensión

CONCEPTO DE METODO:

Método: Es la forma de guiarse en que se ordenan los principales elementos de un todo También se le llama método a un modo razonado de obrar

Método de enseñanza-aprendizaje: son las diferentes formas en que se organizan las técnicas, los materiales y el tiempo didáctico al planear un curso

Además de las actividades que realiza el hotel el proceso de enseñanza-aprendizaje debe plantear los objetivos a los cuales se quieren llegar y en que tiempo determinado se pretende cumplir con los resultados que se desean alcanzar considerando tres tipos de objetivos de aprendizaje los generales, los particulares y los específicos, teniendo en cuenta estos objetivos se puede llegar a la de la determinación del contenido temático de los cursos de capacitación que se van a planear de acuerdo a cada necesidad ya diagnosticada y de acuerdo al puesto y de las actividades desempeñadas por los empleados del hotel que requieran capacitación como superación profesional y personal ya sea por ascensos o por nueva integración a la empresa

En el proceso de enseñanza-aprendizaje a quienes se les van a impartir estos cursos van a ser empleados que trabajan en un hotel de cuatro estrellas en el área división cuartos que

cuenta con los siguientes requisitos que sea mayor de 18 años, con secundaria terminada o con estudios en la Administración Hotelera o carrera a fin para reforzar los conocimientos, habilidades y actitudes dependiendo de las actividades desempeñadas en la atención al cliente correspondiente a cada uno de los puestos que integran el área división cuartos del hotel con deseos de superación personal y profesional con el fin de mejorar la calidad en el servicio de nuestra empresa

COORDINADOR DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

OBJETIVO DEL PUESTO

El coordinador de capacitacion es responsable de planear, dirigir, orientar, supervisar y asegurar la actividad de instrucción, adiestramiento y capacitación en función de las necesidades y los objetivos generales de la misma

REQUISITOS.

- ✓ Habilidades de liderazgo para poder dirigir a su equipo de trabajo hacia los objetivos trazados en conjunto con el jefe de recursos humanos
- ✓ Capacidad de organización, control y manejo de recurso y tiempos
- ✓ Habilidades de comunicación y motivación aplicables a su equipo de trabajo y a los colaboradores que participan en los procesos de instrucción, adiestramiento y capacitación
- ✓ Conocer a detalle los procesos que se llevan a cabo en el área división cuartos así como en cada una de las funciones desempeñadas por los puestos operativos
- ✓ Conocimiento de técnicas de manejo de grupos y habilidades de instrucción

FUNCIONES.

- ✓ Administrar el proceso de adiestramiento de los diferentes puestos que integran la operación del hotel
- ✓ Coordinación de instructores de adiestramiento, en lo relativo a material, tamaño de grupos, apoyos visuales, tiempos y dinámicas de aprendizaje de grupo
- ✓ Seguimiento a proceso de adiestramiento con los instructores buscando el aseguramiento de la calidad de la instrucción recibida por los colaboradores así como el cumplimiento de todos los objetivos de aprendizaje
- ✓ Desarrollo constante de instructores futuros para los diferentes puestos medios operativos
- ✓ Implementación de la logística requerida para asegurar el éxito de los diferentes eventos internos y externos de capacitacion desarrollados en el hotel y en corporativo, así como la mediación de la instrucción de los cursos en lo relativo a evaluación de instructores, satisfacción de los participantes de aprendizaje
- ✓ Impartición de cursos de inducción a la empresa, curso institucionales de capacitacion y apoyo al adiestramiento en el puesto de jefe de turno del área
- ✓ Comunicación permanente con el área corporativa de capacitacion y desarrollo para la planeación y ejecución de los diferentes eventos de capacitacion y adiestramiento
- ✓ Coordinación de la parte legal de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social en lo relativo al manejo de formatos

¿QUÉ SIGNIFICA SER COORDINADOR DE CAPACITACION?

El coordinador de capacitación buscará en todo momento fomentar el desarrollo integral de su equipo de trabajo y de los colaboradores que participan en los diferentes procesos, con el fin de ser un área que provea el área operativa de personal perfectamente adiestrado para ocupar puestos operativos y mandos intermedios, fortaleciendo la labor del área como semillero en el desarrollo de personal. Buscará en todo momento la satisfacción del cliente interno mediante procesos de capacitación y adiestramiento que le brinden herramientas de calidad para el desempeño de sus funciones, impactando con esto en los resultados operativos de las diferentes áreas y en el servicio brindado a nuestros clientes externos.

El coordinador tendrá la importante función de administrar la logística de los cursos de capacitación tanto internos como externos que se lleven a cabo en la empresa con el fin de asegurar el éxito de los mismos en cuanto a contenido y objetivos de aprendizaje así como de participación.

El coordinador trabajará en conjunto con operaciones y jefe de recursos humanos en el análisis de cursos propuestos por personal así como en el desarrollo de la logística de los eventos realizados, antes, durante y después de su realización.

El coordinador se apoyará en todo momento del área de capacitación y desarrollo corporativa en el desarrollo de los cursos y en su implementación, retroalimentando de igual manera los resultados de los mismos.

Logística de cursos de capacitación

El coordinador deberá llevar a cabo de una manera ordenada la administración y planificación de los cursos implementados en el hotel, buscando el éxito y buen impacto del mismo, mediante la optimización de tiempos, recursos, y el adecuado involucramiento de los colaboradores y equipos de trabajo relacionados.

METODOLOGÍA

La capacitación se impartirá dentro de la jornada de trabajo, en sesiones de 60 minutos como máximo.

Lugar Los cursos de capacitación se darán dentro de las instalaciones del hotel en caso de no ser así se contratará un salón de convenciones que cuente con el ambiente adecuado para que los asistentes se motiven a participar.

Capacitador Jefe del área a la que se le impartirá el curso, o si no el departamento de Recursos Humanos buscará a un Capacitador fuera de la empresa dependiendo de las necesidades del hotel y de acuerdo al tema a exponer.

Medios que se usarán para la capacitación serán.

- ✓ Por medio de diapositivas,
- ✓ Películas de superación personal,
- ✓ Con representaciones teatrales en las cuales participen cada uno de los empleados aplicando los conocimientos y habilidades adquiridos de la teoría a la práctica laboral como un compromiso de participación del área y de seguimiento a la difusión de los objetivos, posteriormente será evaluado y a manera de resultado aprovecharlo en la rutina y actividades diarias de los puestos desempeñados

EVALUACIÓN:

Se aplicará al final de cada evento una evaluación a cada uno de los participantes donde se recibirá retroalimentación de estos relacionada a

- ✓ Contenido del curso
- ✓ Instructor
- ✓ Material de apoyo utilizado
- ✓ Comentarios generales

Este documento permitirá además al instructor recibir una retroalimentación grupal anónima que servirá para mejorar el proceso de capacitación en eventos, donde el coordinador de capacitación será el responsable de distribuir esta evaluación entre los participantes del curso para que sea llenada por estos con su retroalimentación personal que dará al instructor información para mejorar constantemente su desempeño

La evaluación a los empleados asistentes al curso se realizará por medio de una presentación práctica de cada uno de ellos de los aspectos aprendidos durante el curso, que se realizará semestralmente por medio de exámenes y medición de conocimientos y habilidades

EVALUACIÓN AL INSTRUCTOR Y AL CURSO

CURSO _____
DEPTO _____

INSTRUCTOR _____
FECHA _____

LE PEDIMOS QUE PONGA UNA CRUZ EN EL ESPACIO QUE CONSIDERE CORRECTO

1. RELACIONADO AL CURSO

- A) los temas tratados estuvieron
- B) combinación teórica / práctica
- C) aporta nuevos conceptos y técnicas
- D) es aplicable a mi trabajo
- E) se cumplieron las expectativas

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELE

2. RESPECTO AL INSTRUCTOR

- A) conocimiento y dominio del tema
- B) claridad en la exposición
- C) promovió el interés y la participación

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELE

3. MATERIAL DEL CURSO UTILIZADO

- A) películas
- B) diapositivas
- C) ejercicios/ dinámicas
- D) material impreso

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELE

4. ESPECIFIQUE CLARA Y BREVEMENTE

¿Qué temas sugiere se traten en la próxima capacitación?

PROGRAMA DE CAPACITACION

Los elementos de un programa de capacitación son

- ✓ OBJETIVOS
- ✓ OBJ. GENERAL DEL PROGRAMA
- ✓ OBJ. ESPECÍFICOS
- ✓ TEMAS
- ✓ SUBTEMAS
- ✓ ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE
- ✓ APOYOS DIDÁCTICOS
- ✓ EVALUACIÓN

El programa de capacitación dentro del proceso administrativo debe cubrir tres aspectos fundamentales

- 1 - Dar respuesta a las necesidades de capacitación derivadas de los problemas que afectan a las áreas de la organización
- 2 - Capacitar y adiestrar al trabajador en todas las actividades referentes a su puesto, con el fin de otorgarle la constancia de habilidades
- 3 - Capacitar y adiestrar al trabajador para ascender en la jerarquía institucional, y desarrollarse como individuo y como ser social

OBJETIVOS

- ✓ Tener un formato que permita al instructor de capacitación llevar un seguimiento del proceso con los diferentes colaboradores participantes, contando con una guía diaria que le permita identificar los temas a revisar en el manual operativo, así como las prácticas a realizar en las instalaciones del hotel
- ✓ Crear el manual de capacitación a través de la investigación práctica con la que cuente con lo necesario para el mejoramiento del servicio de atención al cliente, obteniendo la calidad en reclutamiento y selección del personal para conocer algunas de las causas que provocan la falta de capacitación o despido de los empleados, comunicando las razones del porque es tan importante el área de división cuartos en un hotel de cuatro estrellas

A. OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

- ✓ Proporcionar a los empleados las herramientas suficientes para que puedan cumplir con las funciones que les han sido asignadas, así como desempeñar su trabajo con un enfoque de calidad en el servicio al cliente

- ✓ Tratar a la gente motivándola para hacer rendir cada día más con motivaciones variables de acuerdo a sus necesidades prioritarias esperando buenos resultados favorables cumpliendo con nuestras expectativas
- ✓ El empleado será capaz de concluir los conceptos fundamentales de la calidad en el servicio y podrá aplicar estos conocimientos a la mejora continua del desarrollo humano
- ✓ Se proporcionarán las suficientes herramientas para emplear las distintas formas de administrar una empresa y como aplicarlas en el desarrollo de su trabajo

B. OBJETIVOS PARTICULARES

- ✓ Buscar la satisfacción del cliente a través de un servicio con calidad
- ✓ Proporcionar al personal conocimientos necesarios que le permiten un buen desempeño de sus funciones
- ✓ Aplicar los conocimientos adquiridos concernientes al área de Recursos Humanos para la aportación del Manual de Capacitación que involucra al personal que labora en un hotel de cuatro estrellas en el área división cuartos
- ✓ Ser líderes en el mercado basándose en el buen trato a sus clientes
- ✓ Buscar la satisfacción del cliente a través de un servicio con calidad
- ✓ Describirá la historia de la calidad
- ✓ Explicará los puntos de Deming

PASOS AL REALIZAR LA PLANEACION DE CURSOS:

1 Objetivo del curso

Tener claro el objetivo del curso relacionado con una necesidad detectada dentro de la organización mediante la investigación práctica con la que cuente con lo necesario para el mejoramiento del servicio de atención al cliente

2 Duración de horas

Clarificar la duración del curso y los tiempos requeridos mediante el análisis del contenido importante que la duración de los cursos no sea mayor a 4 horas por día y menos a una hora, ya que es importante la calidad del tiempo utilizado

3 Contenido temático y materiales de apoyo

Tener el conocimiento y el material que integra el curso a impartir con anticipación, para el apoyo a utilizarse y los equipos audiovisuales requeridos. En el caso de entregar material a los participantes identificarlo con tiempo antes de iniciar el curso con el material en cantidad suficiente

Materiales didácticos:

El material didáctico con el que se va a contar va a ser diapositivas, películas de superación personal, se pegaran posters en cada uno de los departamentos como propaganda para invitación de los participantes, se entregarán cuadernos a cada uno de los que participen para anotaciones personales

4 Relación de participantes

Identificar al personal al que va dirigido el curso y la mejor forma de organizar los grupos. Es importante que el tamaño del grupo no exceda las 35 personas, en cursos cortos y las 25 personas en cursos de mayor duración

5 Junta de arranque con el área operativa

Antes del arranque del curso se deberá establecer un plan conjunto con operaciones para la logística del mismo, y la manera en la cual se informará a los colaboradores del curso y se asegurará la asistencia

- ✓ Información sobre el curso nombre, objetivo, duración y horarios
- ✓ Distribución de material de apoyo
- ✓ Compromiso de participación del área del hotel y seguimiento a la difusión de los objetivos del evento

6 Invitación a participantes

La invitación a participantes se realizará de manera personalizada con cartas dirigidas directamente al jefe de área y mediante el uso de posters y trípticos, que serán repartidos antes del evento que deberán ser colocados en el área de trabajo dentro de las instalaciones del hotel con información básica del mismo para generar inquietud en los participantes,

7 Disponibilidad de lugar e instructores

Verificar la disponibilidad de las aulas de capacitación con el fin de que no existan curso o eventos sobrepuestos o alternos De igual manera confirmar con anticipación los horarios y lugar del evento con los instructores del curso con el fin de evitar cancelaciones imprevistas y retrasos

8 Seguimiento a participación

Dar seguimiento a la participación y asistencia de los colaboradores, para identificar las ausencias y tomar medidas correctivas en el momento para corregir la desviación y documentas la falta de apoyo del jefe de área involucrado, este seguimiento se llevará comparando la lista de asistencia de la sesión con la lista de invitados

9 Reconocimiento a participantes

Se entregará a cada participante una constancia de asistencia de cada evento con el fin de ir integrando el expediente del participante ir llevando el record de cursos tomado por el mismo, para futuras promociones y como control estadístico de la capacitación impartida

10 Evaluación del curso y del instructor

Se aplicará al final de cada evento una evaluación a cada uno de los participantes donde se recolecta la retroalimentación de estos relacionada a contenido del curso, instructor y material de apoyo utilizado De igual manera esta evaluación contará con una sección de comentarios generales

Detección de necesidades de capacitación

El coordinador trabajará en conjunto con el área corporativa de capacitación y desarrollo en la aplicación de encuestas, entrevistas y juntas de trabajo que apoyen la realización de las actividades propias del diagnostico de necesidades de capacitación (DNC) El apoyo a esta actividad es muy importante ya que de estos estudios saldrán directrices para futuros eventos de capacitación

PROGRAMA DE CURSOS

CURSO NO. 1

El curso numero 1 se va a dar como resultado de las necesidades y de los resultados que se obtuvieron en las encuestas ya que el personal pidió que se les diera un curso de cómo mejorar la calidad en el servicio de su hotel

NOMBRE DEL CURSO: CALIDAD EN EL SERVICIO
PROGRAMA: SERVICIO AL CLIENTE

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ El empleado será capaz de concluir los conceptos fundamentales de la calidad en el servicio y podrá aplicar estos conocimientos a la mejora continua del desarrollo humano

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Al terminar este curso los empleados tendrán la capacidad de

- ✓ Ser líderes en el mercado basándose en el buen trato a sus clientes
- ✓ Buscar la satisfacción del cliente a través de un servicio con calidad
- ✓ Describirá la historia de la calidad
- ✓ Explicara los puntos de Deming

TEMARIO:

- ✓ ¿Qué es el servicio?,
- ✓ ¿Qué es la calidad en el servicio?
- ✓ Historia de la calidad
- ✓ Sesión de preguntas y respuestas
- ✓ ¿Como aplicar los catorce puntos de Deming?
- ✓ Sesión de preguntas y respuestas

MATERIALES DIDÁCTICOS:

- 1 acetatos
- 2 videos
- 3 diapositivas
- 4 cuadernos
- 5 plumas
- 6 cartelones

APOYOS DIDÁCTICOS:

- ✓ Estudios de casos
- ✓ Lecturas breves
- ✓ Exposición del Capacitador

EVALUACIÓN:

Se aplicará una evaluación al final de cada evento a cada uno de los participantes donde se recibirá retroalimentación relacionada al contenido del curso, instructor y material de apoyo

CONCLUSIONES:

Se puede concluir que el objetivo de impartir este curso fue debido a las necesidades que tenían los empleados con mejorar la calidad en el servicio hacia sus clientes, con el fin de que conocieran un poco más acerca de cómo aplicar la calidad en el servicio a la práctica y a su trabajo cotidiano, para ser mejores como prestadores de servicio y por la falta de capacitación que pueda existir en esa rama

CURSO NO.1 : CALIDAD EN EL SERVICIO

¿QUÉ ES EL SERVICIO?

Al servicio se le considera como algo que cambia de modo fundamental la condición o la posición de quien lo consume. Los servicios son aquellas actividades identificables por separado que dan satisfacción a deseos y que no necesariamente deben estar ligadas a la venta de un producto o servicio

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO?

Son aquellas que se identifican hacia actitud del servicio, las cuales son

- ✓ Intangibilidad
- ✓ Inseparabilidad
- ✓ Heterogeneidad, y
- ✓ Carácter perecedero

¿QUÉ ES LA CALIDAD EN EL SERVICIO?

La calidad en el servicio se le define que es tanto la realidad como percepción, la química de lo que realmente tiene lugar en el encuentro del servicio

La calidad en el servicio es un empuje continuo para la mejora continua en la excelencia del servicio que se debe repetir día tras día

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO?

Son aquellas que sirven para el funcionamiento de la calidad en el servicio, las cuales se conocen como cinco, que son

- ✓ Tangibles
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Seguridad, y
- ✓ Empatía

¿POR QUÉ SERVIR, Y A QUIEN SERVIR?

Si usted desea servir a la gente debe escuchar a la gente que se queja porque realmente quiere ayuda porque la queja es una forma de comunicarnos para lograr lo que deseamos. Usted sirve a la persona que se beneficia directamente con su trabajo, para esto tiene que saber quienes son sus clientes a quienes usted debe satisfacer impulsado por el servicio, pero la obtención de beneficios y de la satisfacción que se logra como servidor creando nuevas relaciones y fortaleciendo las que ya se han obtenido para alcanzar la clave del éxito enfrentado riesgos que permitan sentir el don del "placer de servir"

¿CÓMO APLICAR LOS 14 PUNTOS DE DEMING?

PUNTO 1 Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio

PUNTO 2 Adoptar la nueva filosofía

PUNTO 3. No depender más de la inspección masiva

PUNTO 4 Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio

PUNTO 5 Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicios

PUNTO 6 Instituir la capacitación el trabajo

PUNTO 7 Instituir el liderazgo

PUNTO 8 Desterrar el temor

PUNTO 9 Derribar las barreras que hay entre las áreas de staff

PUNTO 10 Eliminar los slogans, las exhortaciones y las metas numéricas para la fuerza laboral

PUNTO 11. Eliminar las cuotas numéricas

PUNTO 12 Derribar las barreras que impiden el orgullo de hacer bien un trabajo

PUNTO 13 Instituir un programa vigoroso de educación y reentrenamiento

PUNTO 14 Tomar medidas para lograr la transformación

CARTA DESCRIPTIVA DE CURSOS 2

CURSO: <u>ADMINISTRATIVO</u>		PROGRAMA <u>COMO ADMINISTRAR</u>					
INSTRUCTOR <u>NOMBRE COMPLETO</u>		MODULO <u>2</u>					
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	TEMARIO	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACION	NO DE HORAS	NO. DE PARTI C S
Se proporcionarán las suficientes herramientas para emplear las Distintas formas de administrar una empresa y como aplicarlas en el desarrollo de su trabajo.	-Explicará la importancia que tiene la administración dentro de una organización -Podrá identificar las actividades del proceso administrativo	¿Qué es la administración? ¿Cuáles son las funciones administrativas? Un caso para análisis Sesión de preguntas y respuestas	Análisis de casos, lecturas breves, exposición del Capacitador,	1 acetatos, 2 videos, 3 diapositivas, 4 cuadernos 5 plumas 6 cartelones	Se aplicara una evaluación al final de cada evento a cada uno de los participantes donde se recibirá retroalimentación relacionada al contenido del curso, instructor y material de apoyo	60 minutos como máximo	30 máximo mínimo
OBSERVACIONES							

CURSO NO. 2

El curso número 2 es el resultado que se obtuvo de las necesidades que los empleados piden para que se les den cursos administrativos ya que consideran necesario tener un buen control dentro del hotel

NOMBRE DEL CURSO: ADMINISTRACION

PROGRAMA DEL CURSO: COMO ADMINISTRAR CORRECTAMENTE UN HOTEL

OBJETIVO GENERAL:

Se proporcionarán las suficientes herramientas para emplear las distintas formas de administrar una empresa y como aplicarlas en el desarrollo de su trabajo

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Al terminar este curso los empleados serán capaces de

- ✓ Explicar la importancia que tiene la administración dentro de una organización
- ✓ Podrá identificar las actividades del proceso administrativo

TEMARIO:

- ✓ ¿Qué es la administración?
- ✓ ¿Cuáles son las funciones administrativas?
- ✓ Un caso para análisis
- ✓ Sesión de preguntas y respuestas

MATERIALES DIDÁCTICOS:

- 1 Acetatos
- 2 Videos
3. Diapositivas
4. Cuadernos
- 5 Plumas
- 6 Cartelones

APOYOS DIDÁCTICOS:

- ✓ Estudios de casos
- ✓ Lecturas breves
- ✓ Exposición del Capacitador

EVALUACIÓN:

Se aplicará una evaluación al final de cada evento a cada uno de los participantes donde se recibirá retroalimentación relacionada al contenido del curso, instructor y material de apoyo

CONCLUSIONES:

Este curso tendrá un total aprovechamiento por parte de los empleados, ya que es necesario dar este tipo de cursos para todos aquellos que consideran que la administración es muy importante dentro de una organización, para la correcta toma de decisiones que cada quien elija para darle solución a los problemas que se presente en un momento dado y se tenga que aplicar de la administración en conjunto con el personal que labora ahí

CURSO NO. 2: COMO ADMINISTRAR CORRECTAMENTE UNA ORGANIZACIÓN.

¿PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN?

La historia de la administración empezó desde que las personas han ido formando y reformando organizaciones con pueblos que trabajaron unidos con la Iglesia Católica Romana, la Compañía de las Indias Orientales han tenido una estructura y una jerarquía formales para saber como lograr que las organizaciones sean eficaces y eficientes antes de que el término "administración" fuera de uso común

DEFINICIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas

¿CÓMO SE COMPONE EL PROCESO ADMINISTRATIVO?

Se compone por las cuatro funciones básicas de la administración que son la planeación, la organización, la dirección o liderazgo y el control

DEFINICIÓN DE PLANEACION

La planeación es el proceso para establecer metas y el desarrollo de planes para coordinar actividades

DEFINICIÓN DE ORGANIZACIÓN.

Proceso para comprometer a dos o más personas para determinar que tareas han de realizarse, quien las va a realizar y como se van a agrupar para tomar decisiones

DEFINICIÓN DE DIRECCIÓN.

Es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo que incluye la motivación de subordinados para hacer más eficaces los canales de comunicación para resolver conflictos

DEFINICIÓN DE CONTROL

Es el proceso de asegurar que las actividades se realicen de acuerdo a lo planeado y corregir los errores

¿CUÁLES SON LAS TEORIAS BASICAS DE LA ADMINISTRACIÓN?

- ✓ **Escuela de la Administración Científica.-** Surgió por la necesidad de elevar la productividad, inventada por los siguientes personajes:
 - Frederick W Taylor (1856-191) Fundador de los 14 principios de la administración
 - Henry L Gantt (1861-1919)
 - Frank y Lillian Gilbreth (1868-1924 y 1878-1972)

- ✓ **Escuela de la Teoría Clásica de la Organización:** surgió de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas
 - Henry Fayol (1841-1925)
 - Max Weber (1864-1920)

- ✓ **Escuela Conductista:** Surgió porque no se lograba una eficiencia productiva en el trabajo, formado por un grupo de estudiosos de la administración que propusieron formas más eficaces para dirigir a las personas en las organizaciones, describiendo el movimiento de las relaciones humanas entre gerentes y empleados

CARTA DESCRIPTIVA DE CURSOS 3

CURSO: SUPERACION PERSONAL PROGRAMA RUMBO A LA EXCELENCIA							
INSTRUCTOR: NOMBRE COMPLETO MODULO 3							
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	TEMARIO	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACION	NO DE HORAS	NO DE PARTES
Ofrecer al personal diversas oportunidades de superación tanto como profesional como personalmente	El empleado identificará lo que es la superación personal El empleado describirá cuales son los pasos para llegar al éxito El empleado explicará la importancia de estar siempre en mejoramiento Continuo	-¿Qué es la superación personal? -Las siete leyes espirituales para llegar al éxito -¿La búsqueda de la excelencia? -¿Vivir con excelencia? -Mejoramiento continuo	Proyección de videos, exposición del Capacitador lecturas breves, Análisis de casos Exposición de los empleados	1 acetatos, 2 videos, 3 cuadernos 4 plumas 5 cartelones	La evaluación se aplicará mensualmente notando los resultados del desarrollo y aprovechamiento de cada uno de los empleados que quieran superarse día a día	60 minutos como máximo	30 máximo mínimo
OBSERVACIONES:							

CURSO NO. 3

El curso no. 3 son las necesidades que se obtuvieron en respuestas a las encuestas realizadas por los empleados que trabajan en el área división cuartos de un hotel cuatro estrellas ya que consideraron importantes los cursos de superación personal

NOMBRE DEL CURSO: SUPERACION PERSONAL
PROGRAMA DEL CURSO: RUMBO A LA EXCELENCIA

OBJETIVO GENERAL:

Ofrecer al personal diversas oportunidades de superación tanto como profesional como personalmente

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Al terminar este curso el empleado será capaz de
- ✓ Identificar lo que es la superación personal
 - ✓ Describir cuales son los pasos para llegar al éxito
 - ✓ Explicar la importancia de estar siempre en mejoramiento continuo

TEMARIO:

- ✓ ¿Qué es la superación personal?
- ✓ Las siete leyes espirituales para llegar al éxito
- ✓ ¿La búsqueda de la excelencia?
- ✓ ¿Vivir con excelencia?
- ✓ Mejoramiento continuo

MATERIALES DIDÁCTICOS:

- 1 Acetatos
2. Videos
- 3 Cuadernos
- 4 Plumas
- 5 Cartelones

APOYOS DIDÁCTICOS:

- ✓ Proyección de videos
- ✓ Exposición del Capacitador
- ✓ Lecturas breves,
- ✓ Análisis de casos
- ✓ Exposición de los empleados.

EVALUACIÓN:

La evaluación se hará mensualmente notando los resultados del desarrollo y aprovechamiento de cada uno de los empleados que quieran superarse día con día

CONCLUSIONES:

La conclusión que se obtendrá de este curso será por la aplicación que se le dé diariamente en el desarrollo de su trabajo

CURSO NO. 3 RUMBO A LA EXCELENCIA

¿QUÉ ES LA SUPERACION PERSONAL?

Son las ganas de superarse en la vida alcanzando las metas y los sueños que nos propusimos tanto personalmente como profesionalmente

¿CUÁLES SON LAS SIETE LEYES ESPIRITUALES PARA LLEGAR AL ÉXITO?

- ✓ Ley de Potencialidad Pura Esta ley está basada en el hecho de que somos, es la esencia de nuestra naturaleza
- ✓ Ley de Dar. Llamada también la Ley de Dar y Recibir , es tomar la decisión de dar a dondequiera que vayas, a quien sea o veas, porque mientras más das, más recibirás
- ✓ La Ley de Causa y Efecto Esta ley se quiere dar a entender con la expresión "lo que siembras, cosechas". Haciendo un compromiso de que cada que se tome una decisión, se preguntarán dos cosas ¿cuáles son las causas? y ¿cuáles son los efectos? De tomar esa decisión
- ✓ La Ley del Menor Esfuerzo basada en el hecho de que la naturaleza funciona sin esfuerzo, haciendo un compromiso de aceptar a la gente, situaciones como son, no luchando en contra del universo
- ✓ La Ley de Intención y Deseo Basada en el hecho de que la energía y la información existen en todos lados dentro de la naturaleza Manifestar el futuro a través de las intenciones y deseos
- ✓ La Ley del Desapego Esta Ley dice que para adquirir cualquier cosa tienes que renunciar a tu apego a ella, no renunciando a la intención de crear un deseo si no que vas a renunciar al apego al resultado
- ✓ La Ley del Propósito en la Vida Llamada también en Sánscrito La Ley del Dharma dice que nos hemos manifestado en forma física para cumplir un deseo, haciendo uso de dos compromisos
 - Buscar mi Ser Superior y,
 - Voy a descubrir mis talentos únicos, disfrutando de Mí mismo

¿QUÉ ES VIVIR CON EXCELENCIA?

Es la estrategia , es el por ciento de la buena suerte que salgamos a buscar, es el interés por nuestros semejantes y de la tenacidad hacia nuestro trabajo, es el objetivo al cual queremos llegar

A continuación se presentará un video que hable acerca de la superación personal con un especialista en el tema

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Uno de los factores más importantes para que una empresa tenga éxito es el Recurso Humano es por eso que en este trabajo se habla de la importancia de los Recursos Humanos dentro de un hotel desde el nivel administrativo hasta el nivel operativo, ya que aquí todo el personal involucrado en la atención en el servicio al cliente pone lo mejor de su parte para que el huésped quede satisfecho con los servicios que ofrece la empresa, pero para que esto suceda hay que tener conocimiento antes que nada para que sirven los recursos humanos desde el reclutamiento hasta lo que es la capacitación, ya que esto nos sirve para seleccionar al personal que cubra con las expectativas de la empresa, que cuente con las habilidades y actitudes suficientes para cubrir un puesto con responsabilidad y con muchas ganas de superarse dentro de la organización de acuerdo a la capacitación obtenida por cada uno de los empleados y brindada periódicamente por cada uno de los jefes de departamento comprendido en las diferentes áreas de un hotel de cuatro estrellas como es el caso que se presenta en esta tesis

También otro factor importante que influye en el éxito, es la calidad en el servicio que ofrece la empresa, por consiguiente esta tesis habla de la introducción a los servicios, lo que es y sus respectivas características, suministrando las suficientes herramientas dentro de un curso de capacitación sobre este tema para que los empleados puedan aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de su trabajo para así mejorar día tras día el trato hacia los clientes

Este Manual de Capacitación tiene el objetivo de impartir cursos a empleados que trabajan en un hotel de cuatro estrellas en el área división cuartos de acuerdo a las necesidades que los empleados solicitan y que muchas veces no se las resuelven, de ahí la idea de realizar esta investigación de acuerdo a las bases que se tenían, por la falta de comunicación del jefe hacia su equipo de trabajo el cual considera que es necesario ir renovando los conocimientos, y las técnicas utilizadas para beneficio profesional y personal

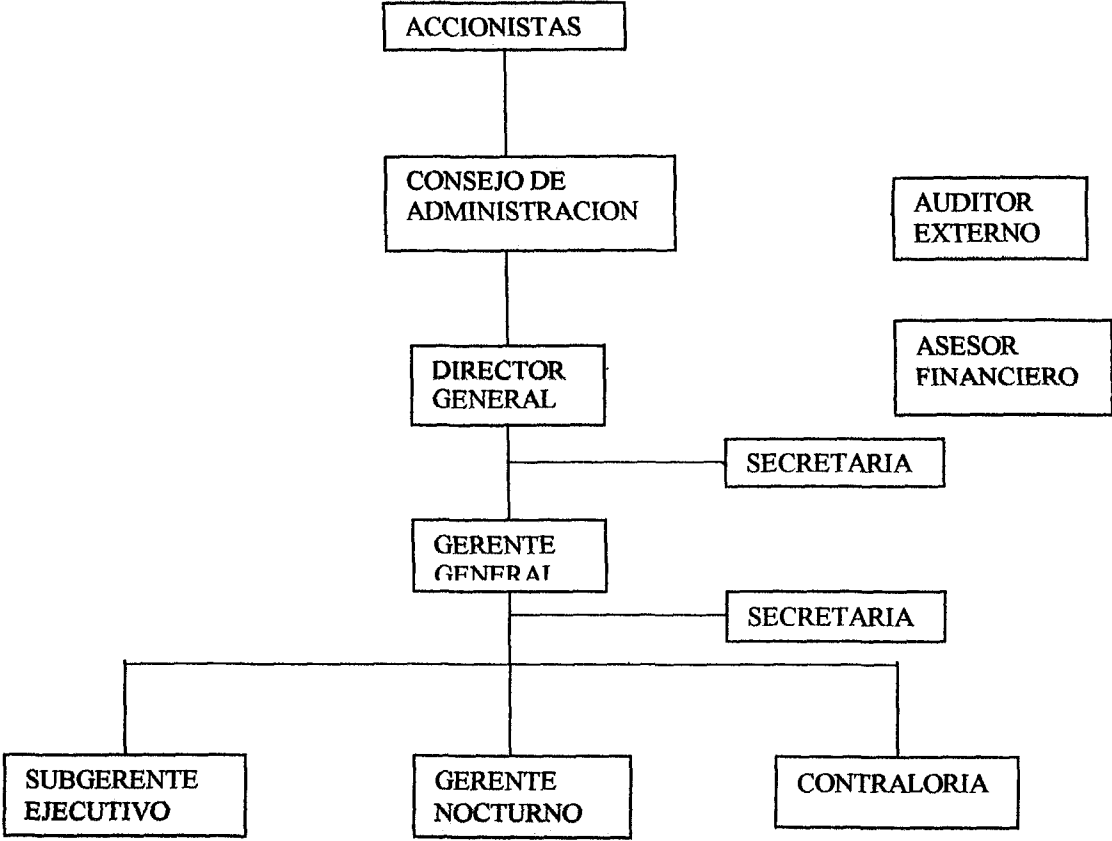
Esta tesis puede ser de una gran ayuda para todos aquellos que tengan el interés por saber algunos pasos de cómo se lleva acabo el proceso de capacitación y como aplicarlo convenientemente de acuerdo a lo estipulado en esta tesis y conforme lo dictan algunas reglas de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, o ya sea lo reglamentado por la Ley Federal de Trabajo respecto a los derechos que tienen los trabajadores de las empresas a capacitarse constantemente según sean las necesidades de los trabajadores y de la empresa, para mayor éxito en su giro y en este caso para mejorar la calidad en el servicio brindado a los huéspedes de cada uno de los hoteles de cuatro estrellas que se encuentran dentro de la Ciudad de Puebla

Este trabajo consiste en la elaboración de un Manual de Capacitación y pasos a seguir de cómo realizar un manual, pero primero es importante conocer lo que es un manual y cuantos tipos de manuales existen y para que sirven ya que estos puntos nos ayudan a esclarecer un poco lo que es un manual y de la importancia de este para las empresas que están en constante capacitación para ser mejores cada día en la calidad en el servicio y en la atención personalizada hacia sus clientes, que produce un inquebrantable éxito y conlleva al reconocimiento por parte de aquellos que realmente se sienten satisfechos y agradecidos por el servicio recibido de todo el personal involucrado que forma parte de un gran equipo humano fundamental en cada organización aspirando a la superación personal de cada uno de sus empleados como beneficio profesional y empresarial

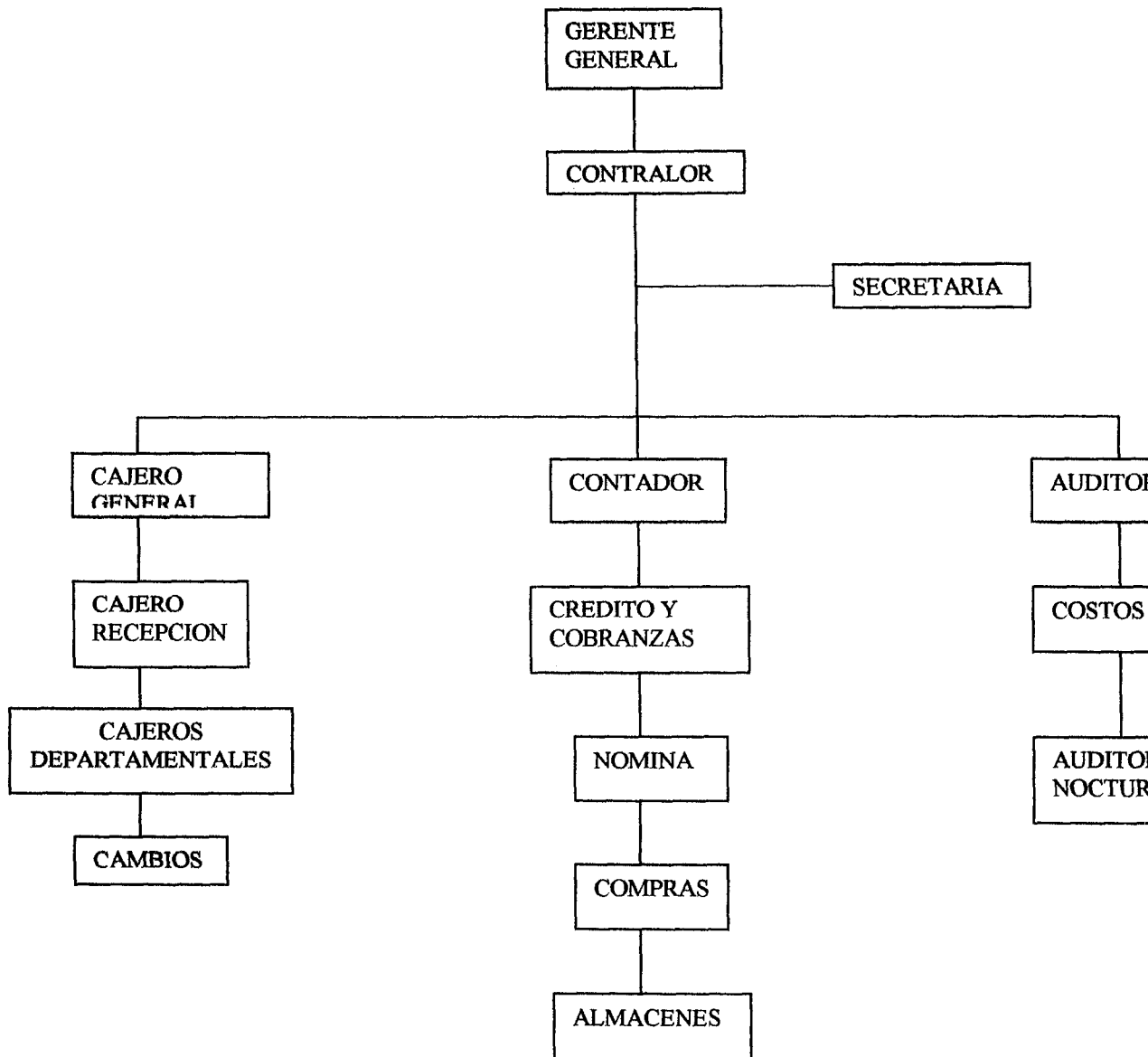
Por eso, al realizarse esta propuesta de tesis, la investigación de campo que se obtuvo ayudó a saber cuales eran las necesidades que cada hotel de cuatro estrellas dentro de la Ciudad de Puebla solicitaba, y de acuerdo a éstas, tratar cuales eran los contenidos que deberían aplicarse dentro de la capacitación, conforme lo requerido por el personal, contando así con el interés y la motivación del mismo para llevar a cabo la planeación de dichos cursos, con el fin de llegar a cumplir con las expectativas y metas que tienen cada una de las empresas mencionadas anteriormente, consiguiendo así estar dentro del mercado competitivo en la categoría de prestadores de servicios

ANEXOS

ANEXO NO. 1 ORGANIGRAMA DE UN HOTEL CUATRO ESTRELLAS A NIVEL OPERATIVO.



ANEXO NO. 2 ORGANIGRAMA DE UN HOTEL CUATRO ESTRELLAS A NIVEL ADMINISTRATIVO



ANEXO NO. 3 FORMATO PARA REALIZAR UN CHECK OUT ANTICIPADO

PASE DE SALIDA	
Mesa.	<u>check out express anticipado</u>
Personas	<u>Habitación No.</u>
no Cheque:	<u>factura No.</u>
Fecha	_____
Cajero	_____

ES IMPORTANTE INFORMARLE AL HUÉSPED QUE ESTE PASE DE SALIDA DEBERÁ SE ENTREGADO EN RECEPCIÓN AL MOMENTO DE DEJAR SU HABITACIÓN

ANEXO NO. 4: FORMATO PAR UN CHECK OUT

PASE DE SALIDA	
Mesa	<u>11/ Octubre / 2001</u>
Personas	<u>Habitación no</u>
no Cheque:	<u>GRA</u>
Fecha	_____
Cajero	_____

INFORMÁNDOLE AL HUÉSPED QUE LO DEBERA ENTREGAR AL BELL BOY O VALET PARKING

ANEXO No. 5 FORMATO DE UN REPORTE DE AMA DE LLAVES

REPORTE DE AMA DE LLAVES

C-En compostura /-ocupado X- vacío V-desocupado pero con equipaje OJO- ocupado sin equipaje

FECHA _____

	Observaciones		Observaciones		Observaciones
101		301		501	
102		302		502	
103		303		503	
104		304		504	
105		305		505	
106		306		506	
107		307		507	
108		308		508	
109		309		509	
110		310		510	
111		311		511	
112		312		512	
114		314		514	
201		401		601	
202		402		602	
203		403		603	
204		404		604	
205		405		605	
206		406		606	
207		407		607	
208		408		608	
209		409		609	
210		410		610	
211		411		611	
212		412		612	
214		414		614	

AMA DE LLAVES

Vo Bo Administración

ANEXO NO 6. LISTA DE ASISTENCIAS A CURSOS DE CAPACITACION

NOMBRE DEL CURSO
NOMBRE DEL PONENTE

No.	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	PUESTO	ASISTENCIAS		
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

RESPONSABLE DE CAPACITACION _____ FIRMA _____

PRESENTACION DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE LA DIV CUARTOS DE UN HOTEL CUATRO ESTRELLAS.

1.- Fecha de aplicación · Entre el 2 y el 6 de julio del año 2001

2.- Lugar de aplicación. Ciudad de Puebla

3.- Empresas encuestadas·

- HOTEL SAN ANGEL
- HOTEL HOLIDAY INN
- HOTEL GILFER, S A DE C V
- HOTEL FIESTA INN PUEBLA LA NORIA
- HOTEL LASTRA CORPORACIÓN PAPAQUI
- HOTEL DEL PORTAL, S A DE C V

4 - Empresas encuestadas con Número de Empleados

NOMBRE DE LA EMPRESA	NO. EMPLEADOS DIV CUARTOS	NO EMPLEADOS DIV CUARTOS ENCUESTADOS	%
HOTEL SAN ANGEL	7 camaristas 2 recepción 1 intendencia TOTAL 10	4 empleados	2.5%
HOTEL DEL PORTAL	9 empleados (recepción, bell boys, telefonistas) 2 ama de llaves 6 camaristas TOTAL: 17 empleados	0 empleados	0%
HOTEL LASTRA	5 recepción 7 ama de llaves TOTAL 12	1 empleado	12%
HOTEL HOLIDAY INN	1 Ama de llaves 6 camaristas 2 mantenimiento 3 áreas públicas TOTAL 12	3 empleados	4%
FIESTA INN LA NORIA	30 empleados TOTAL. 30	3 empleados	10%
HOTEL GILFER	9 recepción 7 camaristas 1 ropería	0 empleados	0%
TOTAL	98	11	11 22 %

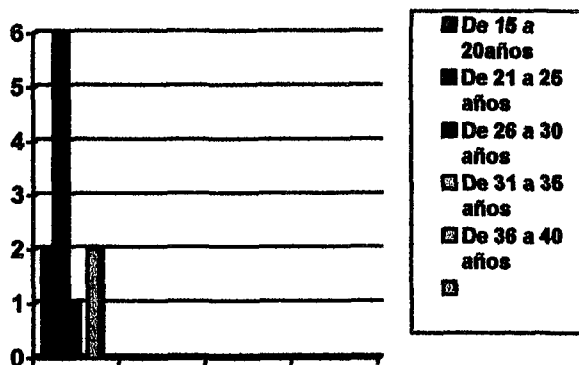
5. Primera pregunta "SEXO"

M	F
*	
*	
*	
	*
*	
*	
*	
*	
	*
	*
	*
7	4

DEL TOTAL DE PERSONAS ENCUESTADAS, EL 63.63 % ES DEL SEXO MASCULINO Y EL 36.36 % ES FEMENINO.

6.- Segunda pregunta "EDAD"

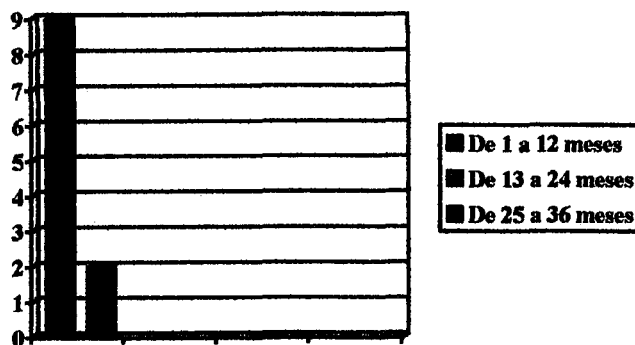
De 15 a 20 años	2
De 21 a 25 años	6
De 26 a 30 años	1
De 31 a 35 años	0
De 36 a 40 años	2



EL PROMEDIO DE EDAD DE LOS EMPLEADOS DEL AREA DIV CUARTOS DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS QUE SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS 21 A 25 AÑOS ES DEL 54.5% APROXIMADAMENTE

7.- Cuarta pregunta "ANTIGÜEDAD EN ESTE EMPLEO"

De 1mes a 12 meses	9
De 13meses a 24meses	0
De 25meses a 36meses	2



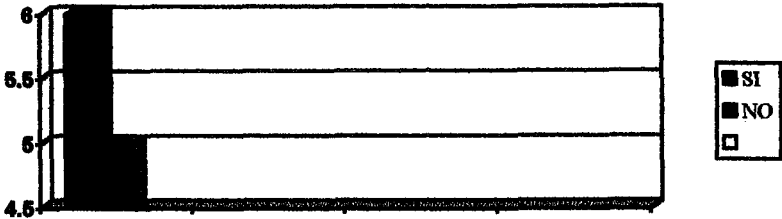
EL PROMEDIO DE LA ANTIGÜEDAD EN ESTE EMPLEO QUE SE ENCUENTRA DENTRO DE 1 A 12 MESES ES DEL 81.8%

8 - Quinta pregunta "PUESTO"

PUESTO	No. EMPLEADOS
Mesero	1
Bell Boy	2
Recepcionista	5
Gerente	2
Valet Parking	1

9 - Sexta pregunta “HA RECIBIDO CURSOS DE CAPACITACIÓN”

SI	NO
X	
	X
	X
	X
X	
X	
X	
X	
	X
X	
	X
6	5



EL 54.5% DE LOS ENTREVISTADOS SI HA RECIBIDO CURSOS, EN CAMBIO EL 45 5% CONTESTO QUE NO HA RECIBIDO NINGUN CURSO.

10.- Séptima pregunta “ENLISTE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN”

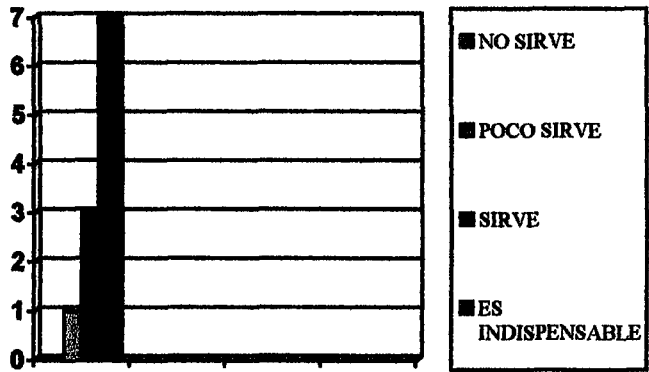
NOMBRE DEL CURSO	ÁREA DE CONOCIMIENTO
ATENCIÓN AL CLIENTE	CALIDAD EN EL SERVICIO
COCTELERIA	BEBIDAS
TURISMO DOMEQ	BEBIDAS
LIDERAZGO	ADMINISTRACION
SINIESTROS	SEGURIDAD E HIGIENE
PLANEACION ESTRATEGICA	ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACION TURÍSTICA	ADMINISTRACIÓN
DETECCION DE FRAUDES(TARJETAS DE CREDITO)	CONTABILIDAD
SUPERACION PERSONAL	MOTIVACIÓN
CURSO DE COMPUTACIÓN	

11.- Octava pregunta “CUANDO FUE LA ÚLTIMA VEZ QUE ASISTISTE A UN CURSO DE CAPACITACIÓN”

HACE 6 MESES	3
HACE 12 MESES	1
HACE 18 MESES	0
HACE 24 MESES	0
HACE 36 MESES	1

12 - Novena pregunta “CUAL ES SU OPINIÓN CON RESPECTO A LA CAPACITACION”

NO SIRVE PARA NADA		0
POCO SIRVE	X	1
SIRVE	XXX	3
ES INDISPENSABLE	XXXXXXXX	7



EL 63 6% DE LOS EMPLEADOS OPINAN QUE ES INDISPENSABLE LA CAPACITACION DENTRO DE UN HOTEL

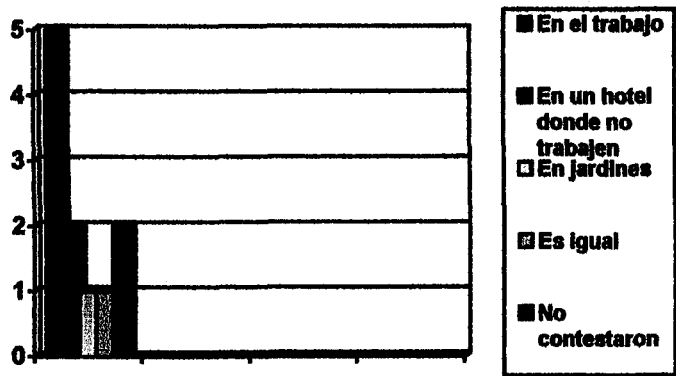
13.- Décima pregunta "DE QUE TEMAS TE GUSTARIA QUE FUERAN LAS CAPACITACIONES"

Cursos Administrativos
Servicio a comedor
Mejor servicio
Optimización
Mejor desempeño en el trabajo
Computación
Cursos de idiomas
Trato con el huésped
Estándares de operación
Procedimientos de check in y check out
Ventas
Superación personal
Movimientos de solución en el sistema
Sistemas hoteleros

UNO DE LOS CURSOS QUE MÁS PIDEN ALGUNOS DE LOS EMPLEADOS ES QUE LES DEN CURSOS DE SUPERACION PERSONAL Y ADMINISTRATIVOS YA QUE ES NECESARIO HABLAR UN SEGUNDO IDIOMA PARA RECIBIR A NUESTROS TURISTAS PARA QUE HAYA UNA MEJOR COMUNICACIÓN CON ELLOS Y BUEN CONTROL DENTRO DE LA EMPRESA.

14.- Onceava pregunta "EN QUE LUGAR PREFIERES QUE SE REALICEN LAS CAPACITACIONES"

En el trabajo	5
En un hotel donde no estén trabajando	2
En jardines	1
Es igual	1
No contestaron	2

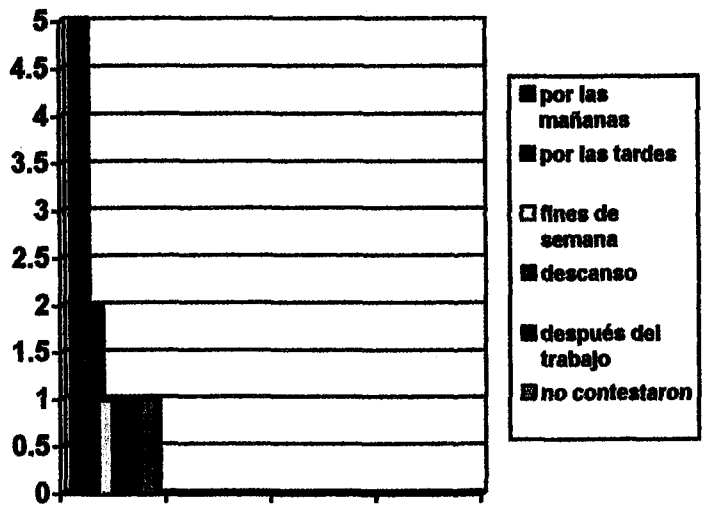


EL 2.2% DEL PERSONAL ENCUESTADO PREFIRIÓ QUE LOS CURSOS SE TOMEN EN DONDE TRABAJAN

15.- Doceava pregunta “EN QUE HORARIO PREFIERES QUE SE REALICEN LAS CAPACITACIONES”

Por las mañanas	xxxxx	5
Por las tardes	xx	2
Fines de semana	x	1
Descanso	x	1
Después del trabajo	x	1
No contestaron	x	1

EL 22% DEL PERSONAL ENCUESTADO CONTESTÓ QUE LOS CURSOS SE TOMEN EN EL TRANCURSO DE LA MAÑANA.



BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA

- Gurría Di-Bella Manuel, "Introducción al Turismo", Editorial Trillas, Marzo 1991, México, D F
- Padilla de la Torre Oscar de "El Turismo. Fenómeno Social", Editorial Fondo de Cultura Económica, México, D F , 1990
- McIntosh Robert, Gupta Shashikan, "Turismo, Planeación, Administración y Perspectivas" Editorial Limusa, México, D F , 1990
- Cesar Ramírez Cavassa, "Hoteles. Gerencia, Seguridad y Mantenimiento", Editorial Trillas Segunda Edición, México, D F, Abril 1995
- William Sholz, "Administración Lucrativa de Hoteles y Moteles", C E C S A , Compañía Editorial Continental, S A de C V , México, D F , Agosto 1984
- Gerald W Lattin, "Administración Moderna de Hoteles y Moteles",
- Luis Barragán del Río, "Hotelería", Editorial
- Secretaría de Turismo del Estado de Puebla, "Guía de Hoteles del Estado de Puebla"
- William B. Werther, Jr , Heith Davis, "Administración de Personal y Recursos Humanos" Editorial Mc Graw Hill, Cuarta Edición, México, D F , Agosto 1995
- Michael Beer, Bert Spector, "Dirección de los Recursos Humanos", Compañía Editorial Continental, México, D F , Septiembre 1990
- Fernando Arias García, "Administración de Recursos Humanos", Editorial Trillas, 3era Edición, México, D F , Noviembre 1988
- Jorge A Aquino, Roberto E Volá, "Recursos Humanos", Ediciones Macchi, 2ª, Edición, Buenos Aires, Argentina
- Andrew F Sikula, "Administración de Recursos Humanos en Empresas", Editorial Limusa, México, 1982
- Hernández, Sverdlik, Chruden, Sherman, "Administración de Personal. Organización, Contratación y Remuneración del Trabajo", Editorial Ibero América, 1986, V S A
- Chiavenato Idalberto, "Administración de Recursos Humanos", Editorial Mc Graw Hill, Bogotá, Colombia, 1991

Andrew F Sikula, John F Makenna, "Administración de Recursos Humanos. Conceptos Prácticos", Editorial Limusa, México, 1992

Agustín Reyes Ponce, "Administración de Personal. Relaciones Humanas", Editorial Limusa

John C Shaw, "Gestión de Servicios", Ediciones Díaz de Santos, S A , Madrid, España, 1991

Berry Leonard, "Calidad de Servicio", Ediciones Díaz de Santos, S A

Stoner James A F , "Administración (6a. Edición)", Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, México, 1995

De la Torre Francisco, "Administración Hotelera. División Cuartos", Editorial Trillas, México, Abril 1995

Kotler Philip, "Mercadotecnia para Hotelería y Turismo 1ª. Edición", Editorial Prentice-Hall, México, 1997

Cowell Donald W , "Mercadeo de Servicios", Fondo Editorial Legis, Bogotá, Colombia

Secretaría de Turismo, "Manual de Recursos Humanos en la Hotelería", Editorial Limusa, Editores Noriega

Hugo Calderón Córdova, "Manual para la Administración del Proceso de Capacitación de Personal", Editorial Limusa, México, 1990

Gobierno del Estado de México, "Secretaría del Trabajo y Previsión Social".

Trueba Urbina Alberto, "Ley Federal del Trabajo", Editorial Porrúa, México, 1989

Ley Orgánica de la Administración Pública

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Mary Walton, "Como Administrar con el Método Deming", Grupo Editorial Norma, Colombia, Marzo 1992

Deepak Chopra, "Las Siete Leyes Espirituales Del Éxito", Best Seller Edivision, México, 1996