

## Glosario

### 1.6 Definición de términos

Back of the house. Áreas de servicio en un hotel, usualmente no vistas por los clientes (Travel Industry Dictionary,s.f.).

Cluster. Grupo de cosas similares (Wordnet,s.f.).

Competencias gerenciales. Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que un individuo posee y aplica en una situación determinada, de tal manera que logre desempeñar de manera eficiente las tareas de un puesto gerencial y así se distinga de sus colegas (New, 1996).

Front of the house. Áreas de servicio en un hotel a la vista de clientes o público en general (Travel Industry Dictionary, s.f.).

Habilidad. Se entenderá como la capacidad de actuar que se desarrolla gracias al aprendizaje, ejercicio y experiencia (Wordnet,s.f.).

Holístico. Se dice de lo que considera el todo y no sus parte separadas (Wordnet,s.f.).

Hoteles Cinco estrellas. Según la clasificación utilizada por el *World Tourism Organization*, son hoteles cuyo equipamiento tiene terminado de lujo, varios centros de consumo, servicio a las habitaciones todo el día, personal políglota y personal perfectamente uniformado (Powers, 1988).

Hoteles Gran Turismo. Clasificación que se le asigna a los hoteles de lujo que sobrepasan la clasificación de 5 Estrellas (Powers, 1988).

Percepción: Sensación interior que resulta de una impresión de algo o alguien hecha en nuestros sentidos (Real Academia de la Lengua Española, s.f.).

Perfiles gerenciales. Los perfiles gerenciales constituyen un listado de competencias que determinan el perfil óptimo del cargo directivo en cuestión acorde con los cambios y tendencias que se aprecian en el entorno, así como con las transformaciones que se dan en el ambiente interno de la organización. Constituyen la base y principal orientación de cualquier proceso de formación gerencial en la organización, al servir de marco de referencia para el desarrollo del potencial directivo con el cual se compromete (Mintzberg,1991).

Rol. Papel que se juega en un grupo (Wordnet,s.f.).

Ventaja Competitiva. Es el dominio que posee una empresa al aplicar una estrategia competitiva, de modo que le permita sobresalir (Porter, 1985).