

## ANEXO I.

### *CULTURA ORGANIZACIONAL.*

Según el manual de inducción de hoteles Quinta Real (mayo 2005), los Hoteles Quinta Real nacieron por iniciativa de don Francisco Martínez Martínez, que deseaba contar con una gran casa donde pudiera recibir a sus invitados y ser un buen anfitrión durante su estancia, fundando así, en la perla tapatía, el primer Hotel Quinta Real. Hoteles Quinta Real no son una cadena hotelera, son una Colección de Hoteles donde se realzan las artesanías, costumbres y cultura de cada lugar, teniendo cada uno de los hoteles de la colección un sello diferente en el concepto arquitectónico, conservando la calidad, excelencia y trato personalizado en el servicio ofrecido.

De la visión que tenía el Sr. Martínez para los Hoteles Quinta Real se desencadena la misión de los Hoteles Quinta Real:

Ser percibidos y reconocidos por Huéspedes y Clientes como los mejores hoteles pequeños en la República Mexicana, Centro y Sudamérica, el área del Caribe y la parte Sur de los Estados Unidos; presentándoles un estilo propio en su arquitectura y decoración, con materiales, objetos y obras de arte propios de nuestro país y de la región, hechos por expertos artistas y artesanos mexicanos y latinos; otorgándoles un servicio excelente y productos de la mejor calidad disponible; satisfaciendo plenamente sus necesidades; descubriendo y superando sistemáticamente sus expectativas, haciéndoles vivir mejor que en su propia casa; mostrándoles una posición adelantada en servicio, con respecto a nuestra competencia para lograr su lealtad; haciéndoles sentir que reciben más por su pago que en cualquier otro establecimiento.

Ser percibidos por nuestros colaboradores como la mejor empresa hotelera para trabajar, con los conceptos más sobresalientes de la industria; donde se están dignificando todas las posiciones, llevándolas a un nivel profesional; donde se trabaja

con amor y no con sacrificio, dando lo mejor de si mismo y se disfruta del trabajo; donde se es un verdadero anfitrión, disponible al cliente en todo momento; donde la selección de los colaboradores es tan rigurosa, que es un orgullo pertenecer a ella y es el punto de partida de un plan de carrera y proyecto de vida.

Ser percibidos por nuestros accionistas como una empresa que sirve a sus huéspedes y clientes con el mayor esmero y es, por lo tanto, de muy alto prestigio en la comunidad del turismo, rentable, con un retorno adecuado de sus inversiones, debidamente organizada y con un crecimiento sostenido.

Valores:

**Huéspedes y Clientes:** la razón de existir de nuestra empresa.

**Servicio:** Hacer con emoción, profesionalismo e inclusive con pasión, lo necesario por nuestros huéspedes y clientes, para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

Este espíritu de servicio se reflejará en la superación personal y profesional de nuestros colaboradores y en el desarrollo de su calidad de vida.

**Hospitalidad:** siendo la virtud de dar posada, permite a nuestros colaboradores fungir como verdaderos anfitriones mexicanos, haciendo sentir a nuestros huéspedes y clientes que el tiempo valioso que han dedicado a su viaje y su estancia en Quinta Real ha valido la pena.

**Honestidad:** emana del propio individuo. Significa realizar cada vez mejor nuestro trabajo para crearle a huéspedes y clientes una confianza total que les asegure la satisfacción de sus necesidades y el superar sus expectativas.

**Disciplina:** representa un esfuerzo para mantener un orden y consistencia personal en beneficio del servicio y atención a nuestros huéspedes y clientes, en la relación con

nuestros colaboradores y la empresa. Redunda en crecimiento personal y profesional sostenido.

**Congruencia:** implica actuar siempre en cuanto a nuestros modelos y propósitos y si estos son elevados, también lo será el esfuerzo para alcanzarlos, mantenerlos y superarlos.

**Sinceridad:** ser siempre personas auténticas para que nuestra atención hacia los huéspedes y clientes refleje pureza y sencillez.

**Veracidad:** actuar siempre con la verdad ante huéspedes, clientes, proveedores, colaboradores y la empresa.

**Creatividad:** aportando y proponiendo ideas innovadoras, más allá de lo que se nos ordena y más allá de lo que hace la competencia, lograremos una empresa siempre fresca que provoque que nuestros huéspedes y clientes desarrollen a nuestros hoteles.

**Exigencia:** buscar la excelencia en cada una de nuestras acciones, tanto personales como laborales, logrando con ello una satisfacción total de nuestros huéspedes y clientes.

**Benevolencia:** tratar con afecto, consideración y buena voluntad a nuestros clientes, colaboradores y a la sociedad en general tal como quisiéramos ser tratados.

**Ecuanimidad:** mantener nuestras capacidades de razonamiento y acción, aún en situaciones difíciles, conservando una grandeza de ánimo.

**Paciencia:** implica la capacidad de mantener la atención y el afán aún cuando las circunstancias no sean favorables.

**Permitir** que transcurra el tiempo para madurar nuestro éxito.

**Perseverancia:** mantener el ánimo renovado con la visión a nuestros propósitos y resoluciones y buscando siempre la mejor manera de llegar a ellas.

**Responsabilidad:** la capacidad de responder a nuestros actos y de comprometernos con las cosas.

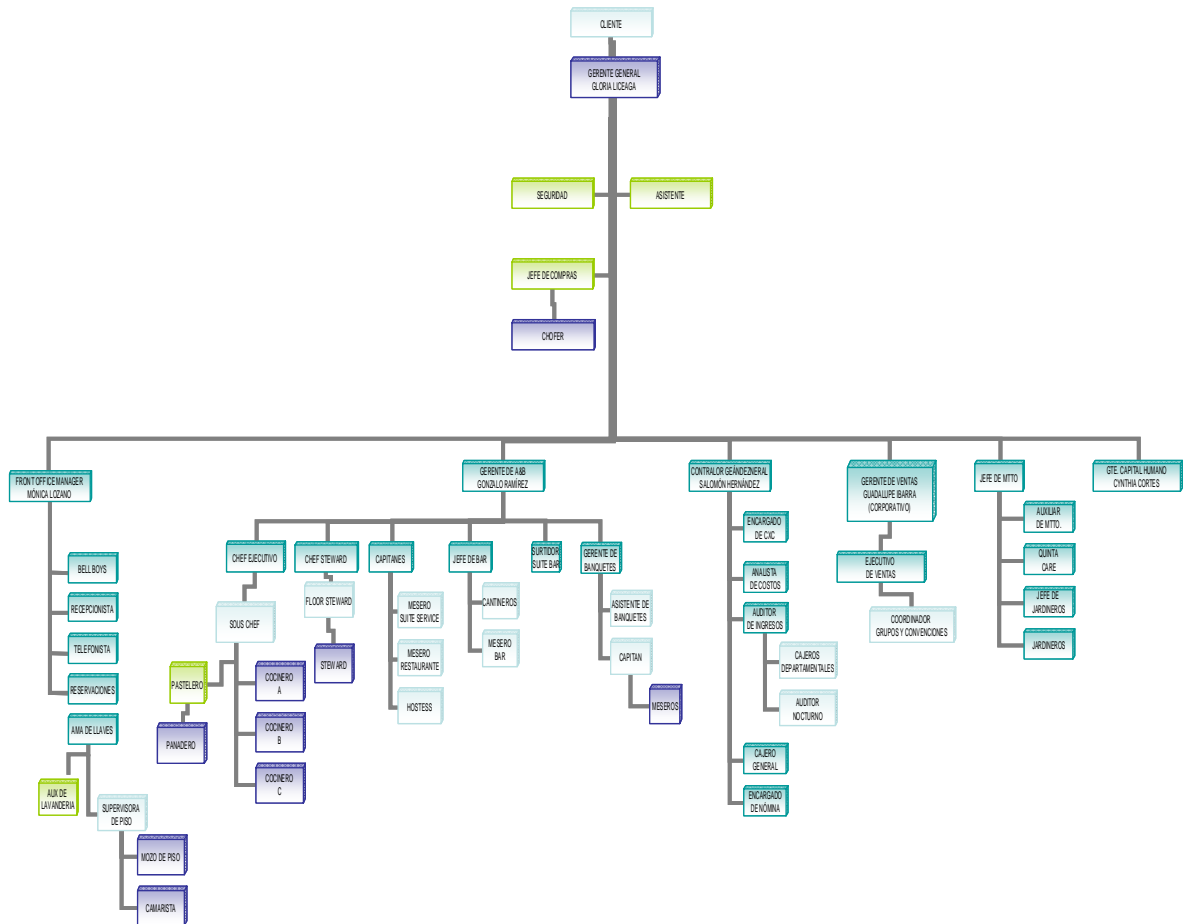
Definición del Servicio:

- a. El servicio Hotelero es una experiencia de satisfacción que ofrece una institución, una o varias personas, a otra persona, con honestidad y alegría, a través de una relación interpersonal
- b. El servicio es siempre y ante todo un estado mental, una actitud, un compromiso.
- c. El servicio no es un programa, es un proceso, no es un lujo, es la esencia de una empresa.
- d. “Soy un ser humano” Soy servicio, “Yo soy Quinta Real Aguascalientes”
- e. El éxito del servicio radica en el compromiso “individual”

Las Diez Reglas del servicio.

1. Salude a su cliente de inmediato.
2. De a su cliente su atención total.
3. Haga que los primeros 30 segundos cuenten.
4. Sea natural, no sea falso ni mecánico.
5. Sea el agente de su cliente.
6. Piense, use el sentido común.
7. Demuestre energía y cordialidad.
8. Algunas veces ajuste las reglas.
9. Haga que los últimos 30 segundos cuenten.
10. Manténgase en forma y cuide su persona

## Organigrama del hotel Quinta Real Aguascalientes.



Fuente: Cynthia Cortés. 2006. Gerente de Recursos Humanos del Hotel Quinta Real, Aguascalientes.