

Capítulo I

Introducción

1.1 Antecedentes

La operación de la industria hotelera persigue el mismo fin que cualquier otro establecimiento comercial, solo que en este caso se venden servicios, a diferencia de otros establecimientos que venden artículos tangibles. En el caso de los hoteles, una habitación limpia y atractiva repercutirá en el buen concepto que los huéspedes se formen de la propiedad. Esto implica que el departamento de ama de llaves sea de vital importancia para crear lealtad en cualquier hotel (Casado, 2000).

1.2 Planteamiento del Problema

El departamento de ama de llaves además de ser el responsable directo de la limpieza de las habitaciones en un hotel; también maneja una amplia variedad de materiales. Entre los cuales se pueden encontrar: blancos, artículos de aseo, suministros, mobiliario, etc. Algunos artículos como toallas o ceniceros se gastan o desaparecen con mayor rapidez,

debido a que muchos huéspedes se los llevan como recuerdos de su estancia (De la Torre, 2003). Por otra parte, se estima que el hurto por parte de los empleados en las empresas es muy alto, se cree que más de la mitad de los empleados lo llevan a cabo. En el caso de la industria hotelera esto es viable ya que los salarios de los empleados son bajos y las condiciones de trabajo dejan mucho que desear (Casado, 2000). Con objeto de analizar al departamento en cuestión, se utilizarán hoteles de cadena de la ciudad de Puebla cuyo segmento de mercado principal este enfocado a los viajeros de negocios.

1.3 Objetivo General

El propósito de la siguiente investigación es comprobar si el robo hormiga por parte de los huéspedes y empleados ocurre en los departamentos de ama de llaves en los hoteles de cadena de la ciudad de Puebla.

1.4 Objetivos Específicos

- Descubrir con qué frecuencia ocurre el robo hormiga por parte de clientes y empleados en el departamento de ama de llaves en los hoteles de cadena de la ciudad de Puebla.

- Hallar los tipos de artículos predominantes que se hurtan en el departamento de ama de llaves.
- Sugerir medidas de seguridad y prevención para evitar el robo hormiga.

1.5 Preguntas de Investigación

- ¿Qué es y como se define el robo hormiga?
- ¿Qué variables intervienen en el robo hormiga por parte de los clientes y empleados en un hotel?
- ¿Cuáles son los motivos de los empleados para cometer robo hormiga?

1.6 Justificación y Relevancia

Por lo tanto, la siguiente investigación surge como una necesidad para comprobar si el robo hormiga sucede o no dentro del departamento de ama de llaves de hoteles de cadena en la ciudad de Puebla. Al concluir, se pretende plantear herramientas que permitan prevenir el robo hormiga en el departamento de ama de llaves. Dichas recomendaciones permitirán el buen aprovechamiento de los recursos financieros en el departamento de ama de llaves.

1.7 Alcances y Limitaciones

De antemano se sabe que el tema acerca del robo, como tal, es complejo y más aún si no se cuentan con las pruebas para demostrarlo. La siguiente investigación es limitada en base a:

- Disposición de los gerentes en contestar una encuesta que toca un tema delicado, como lo es el robo en el área de trabajo.
- La veracidad de las respuestas proporcionadas por los gerentes, amas de llaves y supervisores del departamento de ama de llaves de cada hotel.
- La investigación es limitada a hoteles de cadena de la ciudad de Puebla que permitan realizar el estudio.