

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Las empresas de negocios y la apertura de nuevas cadenas hoteleras en el estado, han brindado una capacidad de desarrollo para el turismo de negocios, mayor que el de otros destinos como Monterrey y Guadalajara. Puebla es un estado que ha tenido el apoyo tanto del gobierno federal, como el respaldo del gobierno estatal. Y ha buscado constantemente la mejora de ofertas turísticas y el de los servicios públicos, para captar y atraer, tanto a nuevas empresas como hoteles de cadena que ahora identifican al estado como destino de negocios. Como se ha mencionado previamente, las cadenas hoteleras han tomado un interés genuino por tener propiedades en el estado para brindar servicios a aquellos turistas de negocios que ya conocen sus marcas.

Los hoteles de cadena cuyos estándares ya están delimitados por un corporativo; manejan amenidades enfocadas al segmento meta, en este caso el turista de negocios. Esta investigación intentó corroborar que tan cierto es que el robo hormiga ocurra en los departamentos de ama de llaves.

Al principio de la investigación se plantearon los objetivos, los cuales se trataron de cumplir con la información desarrollada a lo largo de los capítulos. Proporcionando información importante acerca del turismo de negocios, los hoteles de cadena en Puebla, el departamento de ama de llaves, las amenidades que ofrecen y el robo hormiga en los hoteles. Así mismo con las entrevistas se reforzó la información que se recolectó a lo largo del capítulo 2 con la finalidad de ilustrar como es que sucede el robo hormiga en hoteles de cadena de la ciudad de Puebla

Mediante esta investigación se pretende que los hoteles tomen mayor atención y conciencia de que el robo hormiga es un problema latente en sus instalaciones no solo por parte del huésped sino también por parte de los empleados. También se ofrece información para que se puedan detectar posibles "malhechores" y encontrar las mejores formas para prevenirlo.

El estudio demuestra que, los hoteles reconocen que el robo hormiga es algo que sí sucede en sus instalaciones y que el mayor infractor es el huésped, dada la facilidad para cometerlo. Los hoteles reconocieron que el robo puede ser prevenido e incluso se puede recuperar el costo de los artículos, sin embargo, para que esto sea posible debe existir una excelente coordinación y comunicación con el departamento de recepción. El robo hormiga por parte de los asociados fue reconocido como poco frecuente y los hoteles no mostraron interés en hablar de ello. Es por tal razón que es de suma importancia dejar ver a la gerencia de los hoteles que el robo hormiga es algo que ha sido comprobado y

sucede tanto por parte de individuos externos a la organización como de aquellos que laboran dentro de esta.

5.2 Recomendaciones

Se deben establecer lineamientos, procesos y acciones para poder identificar y prevenir el robo hormiga tanto de huéspedes como de asociados; de igual importancia es evaluar a los responsables y a los encargados en el departamento de ama de llaves sobre el cómo afecta el robo hormiga a la empresa, para crear conciencia y llevar a cabo una mejor supervisión.

A continuación se brindarán algunas propuestas para la prevención del robo hormiga por parte de empleados y clientes en base a la información proporcionada y tomando en cuenta las diferentes opiniones que se recibieron por parte de los directivos, gerentes y supervisoras durante las entrevistas.

Las propuestas que se presentan a continuación se ponen a consideración de las diferentes administraciones de los hoteles, para su implementación dentro del mismo, logrando así que no sólo el robo del huésped sea reconocido sino también el del empleado. De esta forma el robo hormiga de ambos infractores será propiamente detectado, beneficiando al hotel con su presupuesto y creando un ambiente laboral de honestidad.

Reclutamiento de empleados

- Se recomienda que se haga un programa de reclutamiento efectivo, que haga énfasis en contratar empleados con valores básicos como son: Honestidad, Confianza, Servicio, Responsabilidad y Trabajo en Equipo, con lo cual se evitaría contratar gente “amañada” que pueda contagiar a los demás.
- Revisar bien el perfil del empleado de acuerdo a las necesidades del departamento de ama de llaves, por ejemplo: ¿ha trabajado en hoteles anteriormente?, ¿cuál fue la razón de cambio de trabajo? y crear un expediente laboral.
- Ofrecer cursos de inducción que incluyan los valores de la empresa: valor de la marca, honestidad, confianza. Y hacerle saber al empleado de las consecuencias que tendría la acción de tomar algo propiedad de la empresa.
- Crear perfiles de los empleados que presenten características como las que enlista Powers, esto con la finalidad de poder tener un registro de conductas que posteriormente, en caso de ser necesario, se pueda identificar a los sospechosos de un delito de hurto (como se cita en Martin, 1986).

Estándares

- Explicar y detallar la descripción del empleo, así como especificar las responsabilidades.

- Mostrar al empleado la importancia del buen uso de las amenidades y productos de limpieza. Crear y hacer conciencia acerca del impacto que tiene en costos su mal uso.

Programas de retención de empleados

- Mantener un ambiente laboral cordial, de confianza y de respeto.
- Tener diálogos con los empleados para descubrir si existen frustraciones o desconformidades.
- Escuchar sin agredir y permitir al empleado expresar sus malestares; siempre brindando una solución.
- Buscar formas de que el empleado se sienta a gusto y contento con su trabajo.
- Integrar al asociado a la empresa y hacerle saber lo importante que es para ésta.

Salarios competentes

- Cubrir todas sus necesidades o expectativas económicas para que el empleado no considere el robo hormiga como una necesidad.
- Pagar un salario arriba del mínimo estipulado por el de la ley.

- Pagar horas extras después de su horario y tener incentivos atractivos por habitación extra que se limpie.

Capacitación

- Hablar con la gente acerca de la responsabilidad que representa estar en contacto con el huésped.
- Crear conciencia en el personal acerca de los productos y amenidades y el costo de estas.
- Crear compromiso y lealtad a la empresa durante la capacitación.
- Desarrollar al empleado en otras áreas para su crecimiento profesional y personal.

Control de inventarios

- Llevar bitácora de artículos extraviados para justificar la compra de artículos.
- Tener controles estrictos de inventario y almacenes.

Apoyo de otros departamentos

- Por ejemplo, que las personas del servibar, encargadas de suministrar las bebidas, revisen alguna actividad sospechosa por parte del huésped, o el faltante de algo en la habitación.
- Los botones, encargados de llevar al huésped a su habitación, notifiquen de los artículos en la habitación al huésped o notificar al departamento de ama de llaves en caso de haber algún faltante.

Tomar precauciones

En caso de conocer los hábitos de determinado grupo, tomar las medidas pertinentes de acuerdo a su perfil. Es decir, si el grupo ha presentado conductas de robo hormiga anteriormente, tomar decisiones si se permitirá la estadía de éste, o los artículos que se le van a ofrecer.

Mermas

- Permitir al empleado usar “las mermas” de amenidades en los vestidores y duchas de la empresa.
- Dar a probar los productos por primera vez al empleado para erradicar la curiosidad.

Una vez identificados los artículos que más desaparecen dentro del departamento de ama de llaves, las razones por las cuales pueden ser extraídos y la forma en que operan los que deciden hacerlo; es importante manejar un sistema de prevención.

Prevención de robos por parte de los empleados

Para evitar, al máximo, el robo por parte de los empleados en un hotel, se presenta una lista de recomendaciones:

- 1) Separar las funciones de compra, recepción y pago de mercancía.
- 2) No permitir que los empleados entren con paquetes al hotel.
- 3) Tener control del estacionamiento de autos de empleados y que la zona se encuentre lejos de las puertas de acceso y salida.
- 4) Evitar que un empleado supervise a otro que sea familiar.

- 5) Investigar a fondo a prospectos de contratación, especialmente cajeros.
- 6) Practicar auditorias constantemente y cotejar los productos entregados con lo ocupado.
- 7) Se sugiere que los agentes de seguridad revisen los depósitos de basura del hotel periódicamente; así como realizar inspecciones sorpresa de los armarios de los empleados.
- 8) Un entrenamiento apropiado a los empleados del departamento de ama de llaves, puede ser una buena fuente de prevención de robo por parte del cliente.

Prevención de robo hormiga por parte de los huéspedes

La detección del robo hormiga de huésped resulta ser aún más difícil de detectar, sin embargo existen algunas acciones que pueden ayudar a que sea prevenido a tiempo. Por ejemplo; es importante detectar maletas vacías que algún huésped pueda traer al hotel, esto usualmente es una buena fuente de sospecha.

Por otra parte, se recomienda mantener una comunicación efectiva entre el departamento de ama de llaves con el de recepción, para detectar a los huéspedes que extraen blancos del

hotel. Inmediatamente que el huésped este realizando su salida, la camarista deberá revisar la habitación para asegurarse que todo este completo. Mediante este procedimiento, se puede hacer un cargo al huésped que cubra el costo de dichos artículos; en caso de que el huésped argumente el cargo, se le expone la situación. Una vez que se le notifica, la mayor parte del tiempo acepta el cargo y así se recupera el costo del artículo.

Existe mucha información acerca del robo hormiga en general pero no existen datos precisos dentro de la industria hotelera. El robo hormiga es un tema extenso, abrupto y muy difícil de probar mediante una investigación cuantitativa, sobre todo si la cooperación de los hoteles no es la más efectiva. Es decir, la única forma en que se puede probar de forma cuantitativa si el robo existe o no dentro de una propiedad es llevando un registro de cada amenidad extraviada o cada incidente que ocurre en el hotel, éste registro no lo llevan acabo los hoteles y la única forma de hacerlo es si se esta presente en la propiedad.

Por tal razón, se recomienda en las siguientes investigaciones, enfocarse en temas como: el personal que labora en el departamento de ama de llaves, el tipo de administración que se lleva en el departamento, los incentivos y programas de retención, la capacitación etc. Mismos que pueden ayudar a comprender con mayor exactitud el porque de ciertas actitudes o problemas dentro del departamento de ama de llaves en lo que se refiere al robo hormiga.