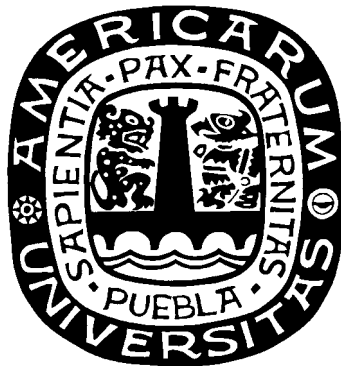


**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, PUEBLA**

**Escuela de Negocios  
Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes**



**Propuesta de un Programa de Capacitación para el Hotel Boutique “La Quinta Luna”, en Cholula, Puebla.**

**TESIS PROFESIONAL PRESENTADA POR**

**Silvia Gabriela Ramírez González 111148  
Perla Elvira Vela González 111772**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES**

**Director de Tesis: Maestra Olga Herrera**

**Santa Catarina Mártir, Puebla**

**Primavera del 2006**



### Referencias Bibliográficas

- Boydell, T. (1990). *A guide to the identification of training needs*. Londres: British Association for Commercial and Industrial Education.
- Burr, R. (1993). *Manual de entrenamiento y desarrollo de personal*. México: Diana.
- Carribero, A., Garbulinski, B., Genovese, S., Jaureguiberry, L., Ligoní, E., Manrique, G., Margarit, M., Monforte, F., Neira, M. & Suarez, F. (2005). *Capacitación y desarrollo*. Recuperado el 28 de agosto de 2005, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/capydesarrollo.htm>
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Colunga, C. (1998). *La calidad en el servicio*. México: Panorama.
- De Cenzo, D. & Robbins, S. (1996). *Human resource management*. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Dolan, S. (1997). *La capacitación de los recursos humanos*. Recuperado el 31 de agosto de 2005, de <http://www.monografias.com/trabajos11/mocapac/mocapac.shtml>
- Eisner, M. (2005). *Disney y el arte del servicio al cliente*. México: Panorama.



- Gómez, L., Balkin, D. & Cardy, R. (1995). *Managing human resources*. Inglaterra: Prentice Hall.
- Grados, J. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.
- Greig, F. W. (1997). Enterprise training. *Internacional Journal of Manpower*, 18 (1/2), 185-205. Recuperado el 30 de noviembre de 2005, de la base de datos Emerald.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hoteles Boutique de México. (2004, 25 de octubre). *A solo cinco años de su creación hoteles boutique de México rumbo a su consolidación*. Recuperado el 15 de septiembre de 2005, de <http://hotelesboutique.com/mexico/press/10-25-2004.html>
- Hoteles Boutique de México. (2005). *La Quinta Luna*. Recuperado el 15 de septiembre de 2005, de <http://hotelesboutique.com/quintaluna/index.html>
- Lawes, A. (1996). Training for change. *Head of professional development*, 17 (3), 29-31. Recuperado el 30 de noviembre de 2005, de la base de datos Emerald.
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. (2005). *Ley Federal del Trabajo*. México: McGraw-Hill.



- Matamoros, A. (1994). *Programa de capacitación orientado a las pequeñas organizaciones restauranteras de la ciudad de Puebla*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad de las Américas-Puebla. Cholula, Puebla. México.
- Mendoza, A. (1998). *Capacitación para la calidad y la productividad*. México: Trillas.
- Mendoza, A. (2003). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo*. México: Trillas.
- Reeve, R. C. (1994). Investing in training. *World class desing to manufacture*, 1 (1), 29-32. Recuperado el 30 de noviembre de 2005, de la base de datos Emerald.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento [UCECA], (1979). *Guía técnica para la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento en la pequeña y mediana empresa*. México: Secretaria del Trabajo y Previsión Social.
- Warren, H. (1996). *Diccionario de psicología*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Werther, W. (1995). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill.