

CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Marco Contextual

El hotel “La Quinta Luna” pertenece a la asociación de Hoteles Boutique de México. Con la finalidad de preservar la historia y compartir con sus huéspedes su encarnación como hotel. La Quinta Luna porta orgullosamente su estructura original en Cholula, la ciudad más antigua del Continente Americano. Está ubicada en una casona del siglo XVII que fue restaurada por la familia Cárdenas González de Cossío en 1996-1998, quienes aún viven en ella y manejan el hotel que cuenta con seis habitaciones y una ocupación mensual de 38% a 45%. La casa es un edificio catalogado como monumento histórico por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, conserva su estructura y sistema constructivo original.



Durante el período colonial, esta casa albergó a don Juan de León y Mendoza, descendiente de la nobleza indígena prehispánica y uno de los caciques más importantes de principios del siglo XVIII. Hoy en día, existe un fuerte contraste entre una exquisita arquitectura colonial clásica representada por el edificio, y el arte pictórico mexicano contemporáneo que viste sus muros con forma y color.

Como un punto focal de la propiedad y como testimonio al compromiso del legado de la familia se encuentra la biblioteca con sus altos techos sostenidos por vigas de madera de más de 400 años rescatadas durante la restauración. Abraza una rara colección de 3000 libros donde se pueden encontrar temas desde diseño a economía, artistas mexicanos a libros de historia del México de la colonia y prehispánico (Hoteles Boutique de México. La Quinta Luna, 2005).

Hoteles Boutique de México es una asociación que fue fundada hace cinco años, cuyo fin es dar a conocer un producto hotelero único en México, comenta la asociación, a través de su director general, John Youden (2004) el orgullo de los resultados obtenidos a la fecha en su producción. La asociación se conforma por 31 hoteles que forman parte de HBM (Hoteles Boutique de México), estos han obtenido un total de 3,834 cuartos noche, es decir, un aumento del 65% encima de la producción del año anterior. Youden proyecta terminar el año con una tarifa promedio de US\$225 e ingresos que superan el millón de dólares, contribuyendo con los objetivos del Consejo de Promoción Turística, quien quiere atraer un turismo de mayor poder adquisitivo.



Hoteles Boutique de México es una colección de hoteles únicos ubicados en todo México que han sido catalogados como hoteles boutique por la virtud de su tamaño íntimo, por su apariencia similar, con un alto servicio personalizado, su estilo individual, y sus atributos sobresalientes.

El alojamiento en estos hoteles mexicanos es único en su género, ejemplifican el atractivo que distingue el encanto verdadero del país. Es el mejor servicio que México ofrece a sus visitantes. Los hoteles boutique han logrado ser parte de esta colección debido a la manera única en que pueden hacer que sus vacaciones sean una experiencia maravillosa por sus altos niveles de servicio y atención personal (Hoteles Boutique de México, 2004).

1.2 Planteamiento del Problema

En muy pocas ocasiones los empleados del hotel boutique “La Quinta Luna” están en condiciones de desempeñar satisfactoriamente su trabajo al ingresar a la empresa. Por lo tanto es importante entrenarlos en las actividades que tienen asignadas, siendo así que la capacitación y el desarrollo pueden aumentar la aptitud de un empleado para un puesto determinado a corto plazo.

Debido a la falta de entrenamiento en las áreas de subgerencia (recursos humanos, operación del hotel, relaciones públicas, ventas y eventos), recepción (reservas, apoyo de ama de llaves y apoyo de restaurante), ama de llaves (áreas públicas) y anfitriones (capitán de meseros, restaurante, bell boy, valet parking y mantenimiento) la calidad en el servicio



se ve afectada ya que conforme van ocurriendo problemas los resuelven al momento viéndose en peligro la imagen del hotel.

El propósito de esta tesis es que al crear la propuesta del programa de capacitación, la empresa pueda implementarlo y de esta forma aumente el potencial y la capacidad de productividad de los empleados, en el Hotel Boutique “La Quinta Luna”, ya que no cuentan con un plan de capacitación y desarrollo. Fomentar que el empleado no sólo se sienta como un valor económico dentro de la empresa, sino también identifique oportunidades dentro de la misma, alguna de ellas son intelectuales, académicas y tecnológicas.

Por lo tanto se debe cambiar la mentalidad de los empleados para que, a partir de su crecimiento personal también se de un crecimiento empresarial.

1.3 Objetivo General

El presente trabajo tiene como objetivo general:

Generar un plan de capacitación a corto y largo plazo para las diferentes áreas del Hotel Boutique “La Quinta Luna”, en Cholula, Puebla.

Áreas:

➤ Subgerencia:

- Recursos Humanos.
- Operación del Hotel.
- Ventas.



- Relaciones Públicas.
- Eventos.
 - Recepción:
- Reservaciones.
- Apoyo de Ama de Llaves.
- Apoyo de Restaurante.
 - Ama de Llaves:
- Áreas Públicas.
 - Anfitriones:
- Capitán de Meseros.
- Restaurante.
- Bell Boy.
- Valet Parking.
- Mantenimiento.

1.4 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos se muestran a continuación:

- Conocer el entrenamiento que proporciona a sus empleados el Hotel Boutique “La Quinta Luna”.
- Proveer un plan de capacitación para que el hotel pueda preparar a su personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.



- Proporcionar un programa de capacitación para que el hotel genere oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para promociones internas.
- Suministrar dentro del programa un proceso de cambio para el hotel y así este pueda promover el cambio de actitud en las personas, con el fin de crear un clima laboral más satisfactorio entre los empleados.
- Aportar técnicas dentro del programa de capacitación para que el hotel pueda hacer al personal más receptivo a la práctica de supervisión y a la vez prepararlos para la practica de gerencia.

1.5 Preguntas de Investigación

Las preguntas de investigación son:

- ¿Existe o no entrenamiento para las personas de nuevo ingreso del Hotel Boutique La Quinta Luna?
- ¿Cómo proveer un plan de capacitación para que el hotel pueda preparar al personal para la ejecución de diversas tareas particulares de la organización?
- ¿Cómo proporcionar un programa de capacitación para que el Hotel Boutique La Quinta Luna, genere oportunidades para el desarrollo personal de los empleados no solo en sus cargos actuales, sino también para promociones internas?



- ¿Cómo suministrar un proceso de cambio para el hotel, para así promover cambiar la actitud de las personas, con el fin de crear un clima más satisfactorio entre los empleados?

1.6 Justificación y Relevancia

El propósito de esta tesis es exponer en que aspectos la empresa esta fallando al no contar con un programa de capacitación y de estos puntos plantearle a la organización el beneficio que se obtiene al dar capacitación, ya que es una forma de complementar a los empleados para poder emprender trabajos de más responsabilidad, y así poder desempeñar de manera eficiente y eficaz el trabajo laboral dentro de la empresa.

Hoy en día las empresas están convencidas de que los recursos humanos son el activo más importante y la base de la ventaja competitiva en un plan de desarrollo estratégico.

Esto significa que día con día habrá mayor inversión en la capacitación y conservación del personal que conforma una organización. Los cambios se reproducen cada vez en menor espacio de tiempo. La adaptación de la empresa requiere de un compromiso especial de su capital humano. La identificación del ser humano con la empresa es la única base que hará posible el cambio permanente para evitar que nos rebase la competencia.



Al crear un programa de capacitación se ayudará a:

- “Conducir a una mayor rentabilidad económica para el hotel.
- Crear actitudes positivas para un mejor ambiente laboral.
- Mejorar el conocimiento de los puestos, en diferentes niveles.
- Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crear una mejor imagen para la empresa.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Contribuir a la formación de líderes.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo” (Carribero, et al. 2005).

1.7 Alcances y Limitaciones

- El estudio de esta tesis se enfocará al desarrollo y capacitación de los empleados del Hotel Boutique “La Quinta Luna”, en Cholula, Puebla.
- Proveer un plan de capacitación y desarrollo para el hotel.
- Hacer una entrevista a los empleados de las áreas antes mencionadas del hotel.
- Por lo tanto los resultados solo serán aplicables en esta población.
- Al ser una población pequeña, los resultados no serán aplicables a otra empresa.