

CAPITULO IV

Análisis de Resultados

En base a la metodología descrita en este capítulo se presentan los resultados de las entrevistas efectuadas con la información obtenida durante el proceso de censo que se llevó a cabo para los empleados del hotel boutique “La Quinta Luna”, cuyos puestos fueron: Subgerencia, Recepción, Ama de Llaves y Anfitriones, elegidos para la realización del estudio.

Se incluye la interpretación de los resultados obtenidos a través del análisis en cada uno de los departamentos antes mencionados, con el fin de soportar los datos obtenidos de la investigación.



**4.1. Respuestas Obtenidas a través de las Entrevistas Aplicadas a los Empleados del
Hotel Boutique “La Quinta Luna”**

4.1.1. Interpretación de la Entrevista Realizada al Departamento de Subgerencia

Puesto:	➤ Subgerencia.
Funciones:	<p>➤ Las funciones generales de subgerencia son supervisar la operación del hotel, encargarse de los departamentos de Recursos Humanos, Ventas, Eventos y Relaciones Públicas. En seguida se muestran las funciones que se encuentran a cargo de subgerencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reclutamiento, selección y contratación de personal en base a las requisiciones de cada departamento.- Inducción básica al personal de nuevo ingreso en base al formato establecido y canalización de capacitación con el jefe del departamento.- Responsable de entregar personalmente a cada empleado al momento de contratarlo el reglamento, el organigrama y su descripción de puesto.- Supervisión directa de la limpieza del área del personal (azotea, vestidores, pasillos, áreas verdes, áreas comunes, restaurante, lobby, recepción).



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Verificar puntualidad del personal en todas las áreas.- Capacitación directa del personal a su cargo.- Organización del convivio de fin de año.- Juntas con jefes de departamento.- Planes de capacitación (idiomas, integración del personal, desarrollo de personal, cursos de vino, cursos de cocina y cursos de calidad en el servicio).- Mantener al día los cumpleaños de los empleados.- Mantener motivado al personal con bonos y premios en base a la percepción de los jefes inmediatos.- Calificar al personal en base a su desempeño laboral (Calidad de trabajo, cantidad de trabajo, Potencial de desarrollo, Responsabilidad, Cooperación, Iniciativa, Asistencia, Puntualidad, Cumplimiento de las normas del hotel).- Supervisar directamente la adecuada operación de todos los departamentos a su cargo.- Supervisar y controlar la adecuada coordinación entre los departamentos a su cargo.- Verificar que los stocks de equipo, producción en cocina, bebidas y caja estén completos.
-------------------	---



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Supervisión de la elaboración de los inventarios de loza, cristalería, plaqué y blancos a los departamentos correspondientes.- Supervisar personalmente la excelente limpieza y presentación de todo el personal (uniforme, gafetes, limpieza personal).- Supervisión directa del nivel de gas.- Supervisar la música ambiental (exclusivamente música autorizada).- Checar limpieza, montaje y perfecto estado de las habitaciones periódicamente.- Responsable de que al cierre del día todo quede perfectamente limpio, que todas las luces queden apagadas y el almacén cerrado.- Responsable de supervisar el funcionamiento del departamento de acuerdo a los procedimientos establecidos para cada área.- Manejo y control de todas las notas de compras y/o gastos semanales, debidamente firmadas de acuerdo al proceso.- Realización periódica de estadísticas y reportes para la gerencia general.- Responsable del acceso al almacén general, orden, limpieza, organización y control.
-------------------	---



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Responsable de la solicitud de requisiciones a cada departamento y entrega oportuna a gerencia.- Elaboración de los inventarios de alimentos, abarrotes, suministros químicos y jarciería.- Elaboración de los inventarios de ferretería, imprenta, papelería, suministros de habitación y de restaurante.- Coordinar junto con recepción el mantenimiento del hotel.- Responsable directo de toda la organización, control, seguimiento y actualización de información del sistema de reservaciones.- Supervisar el cambio de menú.- Checar calidad de servicio de cocina.- Revisión de las encuestas de calidad en el servicio.- Coordinación con todas las empresas relacionadas con el departamento de ventas.- Responsable directo de toda la organización, control, seguimiento y actualización de información del sistema de reservaciones.- Asistencia a todos los eventos, muestras, trade show, tianguis turístico de Acapulco y demás invitaciones por parte de las instancias del sector.
-------------------	---



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Revisión periódica de la página web propia, HBM, Hotelguide, Hotel and Travel Index y otras páginas donde aparece el hotel para mantener actualizada la información.- Control de convenios y relaciones con agencias de viajes en coordinación con recepción.- Análisis periódico a la base de datos de clientes, empresas, etc.- Apoyo directo a la relación con el huésped y dar solución a conflictos.- Control y envío oportuno de las comisiones generadas (Programas implementados, agencias de viajes, etc.)- Responsable de atender personalmente al cliente cuando existe alguna queja o sugerencia referente al servicio.- Relación directa y respuesta inmediata a todas las solicitudes de información, patrocinios y cortesías de todas las instancias del sector.- Asistencia a todos los eventos, muestras, trade show, tianguis turístico de Acapulco y demás invitaciones por parte de las instancias del sector.- Actualización oportuna de información con todas las instancias del sector y empresas que lo soliciten.
-------------------	--



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Organización, manejo, coordinación y control de convenios de intercambio con empresas de publicidad.- Implementación de programas de lealtad de clientes.- Control y envío oportuno de las comisiones generadas (Programas implementados, agencias de viajes, etc.).- Revisión periódica de la página web propia, HBM, Hotelguide, Hotel and Travel Index y otras páginas donde aparece el hotel para mantener actualizada la información.- Apoyo directo a la relación con el huésped y dar solución a conflictos.- Cotizaciones de eventos (Bodas, Conciertos, Desayuno, Comidas y Cenas).- Coordinación de eventos (Bodas, Conciertos, Desayuno, Comidas y Cenas).
Finalidad del Puesto:	➤ La finalidad de que exista este puesto es tener un gerente en turno por las tardes y que a la vez cubra las funciones ya mencionadas.



Agrado del Trabajo:	➤ El trabajo de la subgerente es de su agrado ya que es una de las metas que se planteo desde el momento que decidió estudiar la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes, le gustan las funciones que desempeña y los departamentos a los que representa.
Dificultades:	➤ Son pocas las dificultades para llevar acabo el puesto ya que con anterioridad ya había realizado dichos puestos en otros lugares, cabe mencionar que cada lugar funciona diferente y siempre existe la dificultad de adaptarse a este, a su forma y equipo de trabajo. Debido a que el hotel ya tiene cierto tiempo funcionando, ya existen muchos hábitos y costumbres por parte del personal que tiene cierto tiempo laborando dentro del mismo.
Toma de Decisiones:	➤ Es importante la toma de decisiones en el mejoramiento de su trabajo, ya que espera poder lograr con mayor facilidad las responsabilidades en las áreas designadas y con mayor empowerment. Para así lograr complementar tareas en menos tiempo y de esta forma poder optimizar el tiempo que quede disponible para los departamentos que en ese momento lo requieran.



Procedimientos de Trabajo:	➤ Existen demasiados cambios en los procedimientos de trabajo, ya que la toma de decisiones en algunas ocasiones hace llevar acabo procedimientos diferentes. Por otra parte, anteriormente este puesto no fue desempeñado por una persona con conocimientos en Administración de Hoteles por lo tanto carece de estandarización en los procedimientos del hotel.
Personal Necesario:	➤ Generalmente no hay mucho movimiento en el hotel, en este caso el personal es suficiente pero en algunas ocasiones cuando hay más movimiento por ejemplo en eventos sería de gran utilidad que hubiera personal de apoyo.
Tecnología y/o Herramientas necesarias:	➤ La tecnología y/o herramientas son insuficientes ya que a pesar de tener diferentes horarios la subgerente y la gerente en algunas ocasiones coinciden y esto dificulta que puedan llevar acabo su trabajo con mayor rendimiento, ya que comparten la oficina y el mismo material de trabajo, por ejemplo la computadora.
Conocimientos:	➤ Por medio de las experiencias laborales adquiridas a través del tiempo la subgerente cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar satisfactoriamente su trabajo.



Otros Estudios:	➤ La persona encargada en el puesto de subgerencia cree que hubiera necesitado más conocimientos en el área de gerencia debido a los conflictos que surgen día a día en los diferentes departamentos, ya que sus estudios fueron teóricos y no prácticos y esto dificulta la resolución de problemas internos y externos.
Grupo de Trabajo:	➤ En algunas ocasiones existen dificultades para llevarse bien con el grupo de trabajo ya que muchas personas están acostumbradas a un cierto ritmo laboral y es difícil cambiarlo.
Cursos de Capacitación:	➤ La subgerente cree que es necesario tomar cursos de capacitación en el área de ventas para poder lograr llegar a más personas de forma efectiva y así poder incrementar el porcentaje de ocupación en días bajos.
Sugerencias:	➤ En algunas ocasiones es difícil que los superiores acepten nuevas ideas y escuchen sugerencias ya que a veces temen emprender nuevos proyectos por miedo al fracaso o a la pérdida de calidad en el servicio por lo tanto el personal contratado muchas veces carece de bases necesarias para desempeñar su puesto. Este problema surge desde el departamento de Recursos Humanos.



Agrado de Funciones:	de	➤ Las funciones que realiza le agradan ya que la hacen crecer profesionalmente y día a día aprende cosas nuevas e interesantes en las áreas antes mencionadas, así como en el trato con el personal.
Utilidad de Funciones:	de	➤ Son de gran utilidad las funciones que realiza ya que su deber es supervisar todo el funcionamiento del hotel y a la vez esto le ayuda a darse cuenta de las fortalezas y debilidades que existen en el hotel al momento de promocionarlo.
Crecimiento Personal:		➤ Siente crecimiento personal a través de su trabajo ya que esta es su primera oportunidad gerencial en un hotel. Esto la ha ayudado a incrementar su seguridad personal así como sus conocimientos profesionales.

4.1.2. Interpretación de la Entrevista Realizada al Departamento de Recepción

Puesto:	➤ Recepción.
Funciones:	➤ Las funciones de los recepcionistas son encargarse de las llegadas y salidas de los huéspedes con un servicio personalizado, del área de reservaciones así como supervisar el área de ama de llaves y restaurante. En seguida se muestran las funciones que se encuentran a cargo de recepción.



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar la limpieza de calle, patio, lobby y área de entrada.- Mantener perfectamente limpia y sin ningún alimento ni bebida el área de recepción.- Responsable del adecuado uso del teléfono de recepción.- Responsable de encender y apagar el equipo de sonido si hay huéspedes.- Supervisar el estado del jardín y llamar al jardinero cuando se necesita.- Verificar que todos los formatos utilizados tengan las fórmulas correctas.- Asegurar que el área de recepción nunca se encuentre desatendida apoyándose en anfitriones internos.- Control de lavandería en base al formato estipulado.- Responsable de recibir clientes y registrarlos.- Realizar la carta de bienvenida de los huéspedes y supervisar que ésta se coloque en la habitación.- Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y recepción.- Responsable de informar por medio del pizarrón de la oficina el estatus de ocupación diario.
-------------------	--



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Realizar y enviar solo cotizaciones que ya estén estipuladas y aprobadas por la gerencia.- Capturar la información de las evaluaciones de restaurante y mandar el reporte a subgerencia.- Control adecuado y registro de cada gasto en formato especificado de la caja chica de recepción.- Mantener un fondo de caja chica y llevar su control.- Entrega obligatoria y completa del turno al siguiente jefe de recepción.- Realizar el corte de caja y cierre de lote al final del turno de acuerdo al formato estipulado.- Manejo adecuado de bitácora en coordinación con el siguiente turno.- Llevar el control de las llaves de los autos de los huéspedes.- Revisar y atender las reservaciones que lleguen por internet y por teléfono.- Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y recepción.- Informar a cocina y a departamento de anfitriones sobre reservaciones del restaurante por medio del corcho de cocina.
-------------------	---



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Responsable del manejo del sistema de reservaciones ADS Y GDS para HBM (dar de alta y baja las reservaciones).- Revisar la limpieza del baño de visitas.- Realización del inventario de blancos en coordinación con la camarista y entrega a gerencia.- Supervisión de check list de camarista.- Responsable de la perfecta limpieza, montaje y mantenimiento de las habitaciones.- Pedir la requisición a camarista y entregarla a gerencia.- Supervisar el control del frigobar.- Supervisar montaje adecuado de mesas cuando el jefe de anfitriones no se encuentre.- Supervisar personalmente los desayunos, comidas y cenas.- Realizar notas de restaurante.- Supervisar check list de jefe de anfitriones.- Elaboración de rooming list en base al formato establecido. (Únicamente cuando hay huéspedes o llegadas).- Revisar notas de consumo de huéspedes firmadas y anexarlas a la cuenta global.
-------------------	---



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Organizar y llevar a cabo el plan de mantenimiento.- Mantener limpio y en perfecto orden el almacén de blancos.- Responsable del servicio de cortesía nocturna.- Responsable de las habitaciones por la tarde.- Supervisión de limpieza del almacén general.- Arqueo de cava.- Checar que los niveles de gas sean los adecuados y para llevar un control anotarlos en bitácora de recepción, para posteriormente realizar el pedido.- Supervisar que todas las luces excepto la de la recepción se encuentren apagadas.- Lavar los autos de los huéspedes únicamente en salidas.- Mantener las puertas cerradas con candado.- Responsable del mantenimiento oportuno de las puertas.- Limpiar y secar el calentador solar.- Revisar que los calentadores se encuentren encendidos (y en caliente).- Informar por medio del pizarrón de la oficina el estatus de ocupación diaria.- Mantener limpia la arcada.
-------------------	---



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Limpiar las mesas del jardín, colocar los cojines y sombrillas.- Responsable del riego de plantas.
Finalidad:	➤ La finalidad del puesto de recepción es brindar un servicio personalizado ya que este es el primer contacto con el huésped, siendo la recepción donde inicia su experiencia a demás de ser el lugar donde piden información de las actividades que pueden realizar en sitios cercanos a la ciudad o donde les pueden resolver cualquier problema que tengan.
Agrado del Trabajo:	➤ El trabajo que realizan los jefes de recepción de primer y segundo turno es de su agrado ya que existe el contacto directo con el cliente y cada día se encuentran con experiencias nuevas aprendiendo a tratar mejor con el huésped. Por otro lado el jefe de recepción nocturno esta en des acuerdo con algunas actividades de su puesto ya que considera deberían ser asignadas a otras personas y dedicarse solamente al departamento de recepción.



Dificultades:	<p>➤ Una de las dificultades que se encontraron es la falta de organización de los empleados de las áreas a cargo de recepción ya que las personas tienen un carácter diferente y por lo tanto el trato con los empleados debe ser cuidadoso para que no se sientan agredidos y el trabajo que realicen sea de calidad. Por otro lado el jefe de recepción nocturno no se da abasto para realizar todas sus funciones cuando el hotel esta lleno ya que además de recepción se encarga de lavar los autos de los huéspedes expresando que esta labor le quita demasiado tiempo para realizar sus demás funciones.</p>
Toma de Decisiones:	<p>➤ Es primordial la toma de decisiones ya que de existir algún conflicto es importante resolverlo en ese momento. También es importante ya que así podrán evaluar el desempeño de su trabajo. En el turno nocturno es de mayor importancia ya que el jefe de recepción se encuentra solo y las decisiones dependen de el.</p>
Procedimientos de Trabajo:	<p>➤ Al ser una empresa en desarrollo los procesos se siguen estandarizando para que los cambios no sean frecuentes.</p>
Personal Necesario:	<p>➤ Se considera que el personal es el necesario ya que el hotel es pequeño, sin embargo cree que se deberían organizar mejor los horarios para que cuando el hotel se encuentre lleno se pueda brindar un servicio personalizado.</p>



Tecnología y/o Herramientas necesarias:	➤ En general el departamento de recepción cuenta con la tecnología o herramientas necesarias para poder trabajar, no cuentan con un software hotelero, sin embargo consideran que no es necesario ya que al ser un hotel pequeño es suficiente el uso de Excel.
Conocimientos:	➤ En general cuentan con los conocimientos necesarios para poder desempeñar sus funciones aunque también es importante la experiencia que han adquirido con el tiempo.
Otros Estudios:	➤ Los recepcionistas creen necesario seguir actualizándose y contar con otros idiomas ya que llegan muchos huéspedes extranjeros y para poder satisfacer sus necesidades así como cumplir sus expectativas necesitan dominar otros idiomas.
Grupo de Trabajo:	➤ No se encontraron dificultades en el ambiente laboral ya que han formado un buen equipo de trabajo y un buen ambiente laboral.
Cursos de Capacitación:	➤ Es necesario seguir capacitándolos en su área para que estén actualizados y puedan seguir desarrollándose profesionalmente, así como un curso de inglés.
Sugerencias:	➤ Es importante mencionar que los superiores aceptan sugerencias ya que existe apertura y la finalidad es la mejora continua del hotel.



Agrado Funciones:	de	➤ Se encontró que al primer y segundo turno les agradan las funciones que realizan ya que es importante conocer las funciones del hotel. Cabe mencionar que el tercer turno le gustaría dedicarse solamente al área de recepción y que se le capacitará en atención al huésped.
Utilidad Funciones:	de	➤ El primer y segundo turno sienten gran utilidad a todas las funciones que realizan ya que al aprender a conocer a los huéspedes pueden ofrecer un mejor servicio y así tener un mejor desempeño dentro de la empresa. De otra manera el tercer turno no ve de gran utilidad sus funciones ya que no se dedica solo a la recepción.
Crecimiento Personal:		➤ El primer y segundo turno sienten un gran crecimiento personal con su trabajo siendo que en la práctica han obtenido experiencia laboral, paciencia y madurez. El tercer turno no siente ningún crecimiento personal por que algunas de las funciones difieren al área de recepción.



4.1.3. Interpretación de la Entrevista Realizada al Departamento de Ama de Llaves

Puesto:	➤ Camarista.
Funciones:	<p>➤ Las funciones del departamento de Ama de Llaves son tener las habitaciones listas para su ocupación y llevar acabo la limpieza de las áreas públicas del hotel. En seguida se muestran las funciones que se encuentran a cargo de ama de llaves.</p> <ul style="list-style-type: none">- Mantener las habitaciones limpias.- Responsable del adecuado manejo de su check list para dejar las habitaciones siempre limpias, montadas y listas para su ocupación.- Reportar a su jefe inmediato los problemas de mantenimiento detectados en su limpieza diaria.- Mantener limpio y en perfecto orden el almacén de blancos.- Mantener el almacén de blancos cerrado y con llave.- Responsable del acceso al almacén de blancos en coordinación con el jefe de recepción.- Coordinación y organización de la lavandería para contar siempre con ropa suficiente para las habitaciones.



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Reportar los faltantes del frigobar a su jefe inmediato.- Entregar propinas que reciba al jefe de recepción.- Mantener todas las instalaciones públicas internas y externas limpias (lobby, salones del comedor, biblioteca, oficina de gerencia, baños del hotel, pasillos, entre otros).
Finalidad del Puesto:	➤ La finalidad de que exista este puesto es servir y ver satisfechos a los huéspedes para hacer más placentera su estancia y para una mejor imagen del hotel.
Agrado del Trabajo:	➤ El trabajo de las camaristas es de su agrado ya que les gusta dar un buen servicio y se sienten realizadas con la labor que realizan.
Dificultades:	➤ Una de las dificultades que las camaristas encuentran es que no todas las personas que trabajan con ellas se desempeñan de la misma forma.
Toma de Decisiones:	➤ Es importante la toma de decisiones en el mejoramiento de su trabajo en algunas ocasiones para una mejor calidad en el servicio aunque ya existe cierta estandarización en algunos procedimientos.
Procedimientos de Trabajo:	➤ Existen algunos cambios ya que la limpieza en cuestión de habitaciones varía constantemente a pesar de que como se menciona ya existen procedimientos estandarizados.



Personal Necesario:	➤ El personal en el departamento de Ama de Llaves es suficiente ya que cuentan con pocas habitaciones y el trabajo es equitativo.
Tecnología y/o Herramientas necesarias:	➤ En algunas ocasiones las herramientas o productos no se surten a tiempo o no son los adecuados.
Conocimientos:	➤ Las camaristas si cuentan con los conocimientos básicos ya que reciben capacitación para desempeñar satisfactoriamente su trabajo y si existe algún error o cambio se les hace saber para darle solución.
Otros Estudios:	➤ Las camaristas creen que es necesario un curso de ingles para poder desenvolverse y brindarle un mejor servicio al huésped.
Grupo de Trabajo:	➤ No existen dificultades con su grupo de trabajo ya que existe un buen ambiente y respetan las diferentes áreas de trabajo.
Cursos de Capacitación:	➤ Es necesario tomar cursos de capacitación para superarse y realizarse profesionalmente para poder enfrentar los cambios que se viven día con día.
Sugerencias:	➤ A pesar de la estandarización en el hotel si se interesan por escucharlas para mejorar la calidad en el servicio.



Agrado de Funciones:	➤ Las funciones que realizan les agradan porque les gusta sentirse satisfechas ofreciendo un buen servicio alrededor de un buen ambiente ya que no trabajan bajo presión por tener tan pocas habitaciones el hotel.
Utilidad de Funciones:	➤ Son de gran utilidad las funciones que realizan ya que se ofrece un buen servicio al huésped y este queda satisfecho.
Crecimiento Personal:	➤ El crecimiento personal que han tenido las ha llevado a superar obstáculos y a aprender como desempeñar de una mejor forma su trabajo.

4.1.4. Interpretación de la Entrevista Aplicada al Departamento de Anfitriones de Huéspedes y Apoyo

Puesto:	➤ Anfitrión.
Funciones:	➤ Las funciones que se encuentran a cargo en el departamento de Anfitriones es brindar apoyo a los huéspedes y comensales dentro del hotel, así como encargarse de las áreas de Valet Parking, Mantenimiento y Bell Boy. En seguida se muestran las funciones que se encuentran a cargo de Anfitriones. - Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Responsable de apoyar al jefe de recepción en turno al realizar chick in o check out de huéspedes.- Apoyo en las compras que le solicite el área del hotel.- Responsable de contestar el teléfono en ausencia de la gente de recepción.- Limpieza y lavado del área del patio (incluyendo fuente).- Lavar los ceniceros y charolas del restaurante.- Llenar, los saleros, pimenteros, azucareras y limpiarlos antes de irse.- Mantener en excelente estado todos los utensilios y equipo de trabajo del departamento.- Responsable de mantener la pared limpia de graffiti.- Responsable de que la cafetera este en buen estado, siempre limpia y suministros completos.- Responsable del cuidado de macetas (siempre limpias y sin colilla de cigarro o basura) y plantas.- Responsable de prender y apagar la fuente.- Limpiar y secar el calentador solar.- Elaboración de los inventarios de loza, cristalería y plaqué y entrega oportuna a gerencia.- Responsable de la seguridad de todos y cada uno de los automóviles de clientes y huéspedes.
-------------------	--



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Entregar a recepción con todo detalle la información sobre los autos de huéspedes: tapones, golpes, ralladuras, celulares u objetos de valor, entre otros.- Llevar y traer los autos de huéspedes con precaución.- Mantener permanentemente sus documentos en orden y vigentes (licencia, seguro, etc.).- Recibir amablemente el automóvil del cliente y hacerle notar cualquier golpe o detalle para evitar problemas posteriores.- Verificar oportunamente la ocupación de habitaciones y programar su horario.- Responsable del adecuado montaje del restaurante (mesas calzadas, mantelería limpia, etc.).- Supervisar que el área de restaurante se encuentre limpio y ordenado.- Informarse inmediatamente al llegar, de los stocks iniciales de cocina y del menú. Verificar y realizar la requisición correspondiente de los stocks de pan, mantequilla, hielo, limón, naranja, refrescos, jugos, cervezas, entre otros.- Limpieza de las mesas al final del servicio.
-------------------	--



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Lograr y mantener un estándar de calidad permanentemente en el servicio.- Realizar una buena labor de venta para incrementar la satisfacción del cliente.- Servir desayuno, comidas y cenas a huéspedes.- Verificar tiempos y calidad de los alimentos que salen de cocina.- Verificar que siempre haya agua en el garrafón y hacer su requisición correspondiente en el tiempo oportuno.- Mostrar habitación a huéspedes y explicar su funcionamiento y contenido.- Ayudar a huéspedes con sus maletas en check in y check out.- Entrega de mantelería para lavandería a jefe de recepción en base a formato estipulado.- Revisar el funcionamiento adecuado de las cajas de seguridad y de aparatos electrónicos.- Supervisión de check list de anfitriones.- Supervisar que las estaciones de servicio estén completas.- Supervisar la música ambiental del restaurante (exclusivamente música autorizada).- Capacitación directa del personal a su cargo.
-------------------	---



Funciones:	<ul style="list-style-type: none">- Mantener una relación de vinos y licores que se han vendido y entregarla a recepción.- Realizar de manera periódica un informe de mantenimiento de las instalaciones del hotel (exceptuando interior de habitaciones).- Realizar la requisición de su departamento y entregarlo oportunamente a recepción.- Responsable de entregar propinas que reciba al jefe de recepción.
Finalidad del Puesto:	➤ La finalidad de que exista este puesto es dar un servicio personalizado a los huéspedes y comensales de forma eficiente teniendo conocimiento de las áreas que se encuentran a su cargo para que el cliente quede satisfecho.
Agrado del Trabajo:	➤ El trabajo de los Anfitriones es de su total agrado ya que las actividades que realizan en su totalidad están relacionadas con el área de Alimentos y Bebidas. Dentro de estas áreas se manejan aspectos operativos que les ayudarán continuamente a superarse profesionalmente y a seguir en contacto con el cliente mejorando el servicio.
Dificultades:	➤ Se encontraron algunas dificultades para desempeñar las funciones ya que hace falta comunicación, coordinación con otros departamentos y una mejor planeación de actividades.



Toma de Decisiones:	➤ La toma de decisiones por parte de los Anfitriones es considerada importante ya que al tener contacto directo con el cliente es imprescindible la experiencia y el aprendizaje que se ha desarrollado para poder solucionar problemas y así contar con más habilidad en la calidad del servicio a clientes.
Procedimientos de Trabajo:	➤ Las personas que laboran dentro de este departamento creen que no existen cambios en los procedimientos de su área, sin embargo sienten la necesidad de estandarizar los procesos y capacitarse en sus áreas de trabajo.
Personal Necesario:	➤ Tomando en cuenta que es un hotel boutique y que la capacidad del mismo es limitada, el personal es suficiente para poder atender eficientemente a los clientes que visitan el hotel.
Tecnología y/o Herramientas necesarias:	➤ Al ser un hotel pequeño los utensilios y equipo de trabajo van de acuerdo a los requerimientos del departamento de Anfitriones.
Conocimientos:	➤ El departamento de Anfitriones se relaciona directamente con el área de alimentos y bebidas por lo tanto existe una carencia de conocimiento con respecto a vinos y licores.
Otros Estudios:	➤ Se requiere de capacitación para los Anfitriones en el área de vinos y cursos de inglés, para mejorar la calidad en el servicio.



Grupo de Trabajo:	➤ No existen dificultades para relacionarse dentro de su grupo de trabajo ya que es pequeño y siempre están en contacto, pero si existiera más convivencia podría mejorarse.
Cursos de Capacitación:	➤ Se considera necesario tomar cursos de capacitación para mejorar el trabajo, ampliar sus conocimientos y así poder aumentar la calidad en el servicio.
Sugerencias:	➤ En algunas ocasiones se toman en cuenta sus sugerencias por la confianza que se han ganado desempeñando un buen trabajo.
Agrado de Funciones:	➤ Las funciones que realizan son de su agrado ya que aprenden a desenvolverse mejor con los clientes, por lo tanto pueden resolver problemas cotidianos.
Utilidad de Funciones:	➤ Son de gran utilidad las funciones que realizan ya que es uno de los departamentos donde más contacto hay con el cliente y esto ayuda a mejorar la imagen del hotel.
Crecimiento Personal:	➤ Sienten un gran crecimiento personal ya que este trabajo les ha ayudado a tener más iniciativa y paciencia con los clientes. En cuanto al desarrollo profesional han formado un buen equipo de trabajo para apoyarse cuando surge algún conflicto.