

## **CAPITULO V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

#### ***5.1. Conclusiones***

- **Subgerencia:**
- En el área de ventas durante la entrevista se observó que no cuentan con el material necesario ya que solo cuentan con un tríptico.
- Debido a la falta de espacio la subgerente no cuenta con una oficina propia por lo tanto tiene que compartirla con la gerente y esto genera un problema ya que cuando coinciden en la oficina no existen las herramientas de trabajo necesarias, perjudicando a cada una en sus funciones.
- Las cotizaciones deben estar aprobadas por gerencia y por la falta de un manual de cotizaciones se llegan a perder contactos debido a que gerencia no es el único departamento que las ofrece, es decir, lo puede hacer subgerencia o recepción.



➤ **Recepción:**

- Debido a la mala coordinación de los empleados no se le da importancia al consumo del frigobar ya que los huéspedes no reportan sus consumos en el check out y esto representa una fuga para el hotel generando perdidas.
- Debido a la falta de un software especializado en el área de recepción no se le da seguimiento a algunos pendientes por lo tanto se debe poner más atención a estos.

➤ **Ama de Llaves:**

- En el área de ama de llaves se puede ver que no existe estandarización de amenidades siendo este importante ya que las habitaciones deben tener la misma cantidad de suministros dependiendo del tipo de habitación.

➤ **Anfitriones:**

- En base a los resultados de la entrevista realizada a los anfitriones se observó que no cuentan con los conocimientos necesarios en vinos, ya que en algunas ocasiones los clientes piden alguna sugerencia y no se les puede contestar adecuadamente por la falta de capacitación en el área.
- Por ultimo en el área de anfitriones se observó que la comunicación y coordinación con otros departamentos es mínima, cuando se sabe que estos puntos son bases importantes ya que de esto depende brindar una mejor calidad en el servicio.

➤ **Conclusiones Generales:**

- De los resultados obtenidos en la entrevista, se pudo concluir que para el hotel boutique “La Quinta Luna” lo más importante es brindar a sus huéspedes un servicio personalizado.



- En base a las entrevistas realizadas se puede ver que existe un buen ambiente laboral pero hace falta integración del personal para que así haya más comunicación entre los diferentes departamentos.
- Se observó que el concepto de calidad en el servicio se da a partir de la experiencia que han adquirido en sus empleos anteriores y está es importante para mejorar sus labores.
- Se puede ver que los empleados contratados no cuentan con la descripción de su puesto y el rol de tiempos de sus actividades siendo estos muy importantes para que no olviden cuales son sus responsabilidades.
- Considerando que es un hotel boutique, el personal con el que se cuenta es el necesario ya que este solo cuenta con seis habitaciones y los puestos son multifuncionales.
- Se observó que debido al poco interés del personal no hay un compromiso con la empresa ya que no hay empeño en sus funciones y esto genera disgusto en algunas de sus labores, poniendo en peligro la imagen del hotel.

### ***5.2. Recomendaciones***

- **Subgerencia:**
- En el área de ventas es importante la creación de un folleto más explicito, es decir, que exista más información y fotos para atraer al mercado y se actualice constantemente para estar al día.



- Se sabe que el espacio del departamento de gerencia es reducido, pero es importante que cada persona cuente por lo menos con las herramientas necesarias para desempeñar satisfactoriamente su trabajo.
- Es importante contar con un manual de cotizaciones para que la persona que lo realice cuando se requiera de la información adecuada y pueda tomar decisiones en el momento y así no perder el contacto con el cliente.
- **Recepción:**
- Se considera importante la implementación de un check list del frigobar para poder llevar a cabo un mejor control y de esta forma no haya fugas ni pérdidas para el hotel (ver anexo #2).
- Es de suma importancia poner énfasis en la bitácora de recepción para poder dar seguimiento a los pendientes que existan y estos no queden inconclusos.
- **Ama de Llaves:**
- Es necesaria la implementación de un check list de amenidades para llevar un control de estandarización (ver anexo #2).
- **Anfitriones:**
- En el área de anfitriones es importante capacitarlos continuamente con cursos de vinos ya que tienen contacto directo con los clientes del restaurante.
- Se considera que por falta de comunicación y coordinación en el departamento de anfitriones es importante que haya una mejor planeación de actividades para no incurrir en errores.



➤ **Recomendaciones Generales:**

- Se considera que para que el hotel pueda lograr sus objetivos principales es necesario que sus empleados tomen cursos de capacitación en cuanto al idioma inglés ya que la mayoría de los huéspedes son extranjeros.
- Es importante que existan actividades de integración y motivación para el personal ya que del ambiente laboral depende la calidad de éste.
- Es importante implementar una capacitación continua en calidad en el servicio para poder complacer a los huéspedes.
- Se recomienda dar a cada empleado la descripción de su puesto y así mismo un rol de tiempos de sus funciones para que sepan cuando actuar y realizar las actividades correspondientes cuando estas se requieran o necesiten (ver anexo #2).
- Al ser un hotel pequeño el personal es el adecuado sin embargo cuando hay eventos el personal es insuficiente, por lo que se debe tomar en cuenta la contratación de personal eventual para poder seguir brindando un servicio personalizado.
- Se considera importante implementar una evaluación de desempeño con la que se pretende elevar el nivel de compromiso de los empleados hacia la empresa (ver anexo #2).
- Por último se considera que es de suma importancia llevar a cabo un análisis FODA ya que les permitirá trabajar con toda la información que se posee del hotel y que será útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. El resultado del análisis les será de gran utilidad en el diseño de estrategias de mercado. Dicho análisis es utilizado para conocer los factores claves para el éxito del hotel.

**Anexo 2*****Programa de Capacitación para el Hotel Boutique “La Quinta Luna”******Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Subgerencia***

**Área:** Recursos Humanos.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Reclutamiento, selección y contratación de personal en base a las requisiciones de cada departamento.</li><li>➤ Inducción básica al personal de nuevo ingreso en base al formato establecido y canalización de capacitación con el jefe del departamento.</li><li>➤ Responsable de entregar personalmente a cada empleado al momento de contratarlo el reglamento, el organigrama y su descripción de puesto.</li><li>➤ Capacitación directa del personal a su cargo.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisión directa de la limpieza del área del personal (azotea, vestidores, pasillos, áreas verdes, áreas comunes, restaurante, lobby, recepción).</li><li>➤ Verificar puntualidad del personal en todas las áreas.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener al día los cumpleaños de los empleados.</li></ul>



<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Una vez al mes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Juntas con jefes de departamento.</li><li>➤ Planes de capacitación (idiomas, integración del personal, desarrollo de personal, cursos de vino, cursos de cocina y cursos de calidad en el servicio).</li><li>➤ Mantener motivado al personal con bonos y premios en base a la percepción de los jefes inmediatos.</li><li>➤ 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).</li></ul>
<b>Una vez al año</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Organización del convivio de fin de año.</li></ul>

**Área:** Operación del Hotel.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable de supervisar el funcionamiento del departamento de acuerdo a los procedimientos establecidos para cada área.</li><li>➤ Coordinar junto con recepción el mantenimiento del hotel.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar directamente la adecuada operación de todos los departamentos a su cargo.</li><li>➤ Supervisar y controlar la adecuada coordinación entre los departamentos a su cargo.</li><li>➤ Supervisar personalmente la excelente limpieza y presentación de todo el personal (uniforme, gafetes, limpieza personal).</li><li>➤ Supervisión directa del nivel de gas.</li><li>➤ Responsable de que al cierre del día todo quede perfectamente limpio, que todas las luces queden apagadas y el almacén cerrado.</li></ul>





<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar la música ambiental (exclusivamente música autorizada).</li><li>➤ Responsable directo de toda la organización, control, seguimiento y actualización de información del sistema de reservaciones.</li><li>➤ Checar calidad de servicio de cocina.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verificar que los stocks de equipo, producción en cocina, bebidas y caja estén completos.</li><li>➤ Checar limpieza, montaje y perfecto estado de las habitaciones periódicamente.</li><li>➤ Manejo y control de todas las notas de compras y/o gastos semanales, debidamente firmadas de acuerdo al proceso.</li><li>➤ Responsable del acceso al almacén general, orden, limpieza, organización y control.</li><li>➤ Responsable de la solicitud de requisiciones a cada departamento y entrega oportuna a gerencia.</li><li>➤ Elaboración de los inventarios de alimentos, abarrotes, suministros químicos y jarcería.</li><li>➤ Elaboración de los inventarios de ferretería, imprenta, papelería, suministros de habitación y de restaurante.</li></ul>



<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Una vez al mes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisión de la elaboración de los inventarios de loza, cristalería, plaqué y blancos a los departamentos correspondientes.</li><li>➤ Realización periódica de estadísticas y reportes para la gerencia general.</li><li>➤ Revisión de las encuestas de calidad en el servicio.</li></ul>
<b>Cada dos meses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar el cambio de menú.</li></ul>
<b>Una vez al año</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Organización del convivio de fin de año.</li></ul>

**Área:** Ventas.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Coordinación con todas las empresas relacionadas con el departamento de ventas.</li><li>➤ Asistencia a todos los eventos, muestras, trade show, tianguis turístico de Acapulco y demás invitaciones por parte de las instancias del sector.</li><li>➤ Control de convenios y relaciones con agencias de viajes en coordinación con recepción.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable directo de toda la organización, control, seguimiento y actualización de información del sistema de reservaciones.</li><li>➤ Apoyo directo a la relación con el huésped y dar solución a conflictos.</li></ul>
<b>Una vez al mes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 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.</li><li>➤ Análisis periódico a la base de datos de clientes, empresas, etc.</li><li>➤ Control y envío oportuno de las comisiones generadas (Programas implementados, agencias de viajes, etc.)</li></ul>

**Área:** Relaciones Públicas.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable de atender personalmente al cliente cuando existe alguna queja o sugerencia referente al servicio.</li><li>➤ Relación directa y respuesta inmediata a todas las solicitudes de información, patrocinios y cortesías de todas las instancias del sector.</li><li>➤ Asistencia a todos los eventos, muestras, trade show, tianguis turístico de Acapulco y demás invitaciones por parte de las instancias del sector.</li><li>➤ Actualización oportuna de información con todas las instancias del sector y empresas que lo soliciten.</li><li>➤ Implementación de programas de lealtad de clientes.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyo directo a la relación con el huésped y dar solución a conflictos.</li></ul>



<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Organización, manejo, coordinación y control de convenios de intercambio con empresas de publicidad.</li></ul>
<b>Una vez al mes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control y envío oportuno de las comisiones generadas (Programas implementados, agencias de viajes, etc.)</li><li>➤ 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.</li></ul>

**Área:** Eventos.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cotizaciones de eventos (Bodas, Conciertos, Desayuno, Comidas y Cenas).</li><li>➤ Coordinación de eventos (Bodas, Conciertos, Desayuno, Comidas y Cenas).</li></ul>

***Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Recepción Primer Turno***

**Área:** Recepción Primer Turno.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realizar y enviar solo cotizaciones que ya estén estipuladas y aprobadas por la gerencia.</li><li>➤ Renta de mobiliario para eventos en coordinación con subgerencia.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar la limpieza de calle, patio, lobby y área de entrada.</li><li>➤ Mantener perfectamente limpia y sin ningún alimento ni bebida el área de recepción.</li><li>➤ Responsable del adecuado uso del teléfono de recepción.</li><li>➤ Responsable de encender el equipo de sonido si hay huéspedes.</li><li>➤ Verificar que todos los formatos utilizados tengan las fórmulas correctas.</li><li>➤ Asegurar que el área de recepción nunca se encuentre desatendida apoyándose en anfitriones.</li><li>➤ Responsable de recibir clientes y registrarlos.</li><li>➤ Realizar la carta de bienvenida de los huéspedes y supervisar que ésta se coloque en la habitación.</li></ul>



<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y recepción.</li><li>➤ Responsable de informar por medio del pizarrón de la oficina el estatus de ocupación diario.</li><li>➤ Mantener un fondo de caja chica y llevar su control.</li><li>➤ Entrega obligatoria y completa del turno al siguiente jefe de recepción.</li><li>➤ Realizar el corte de caja y cierre de lote al final del turno de acuerdo al formato estipulado.</li><li>➤ Manejo adecuado de bitácora en coordinación con segundo y tercer turno.</li><li>➤ Llevar el control de las llaves de los autos de los huéspedes.</li><li>➤ Mantener en funcionamiento y con tinta las computadoras de recepción.</li><li>➤ Registrar hora de llegada y salida de los practicantes.</li><li>➤ Llevar una base de datos de clientes (restaurante, huéspedes, empresas, conciertos y eventos).</li><li>➤ Responsable de la recepción de comensales para el restaurante.</li><li>➤ Brindar la información requerida al huésped.</li><li>➤ Guardar los autos de los huéspedes.</li></ul>
---------------	---



<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Dos veces por semana</b>	➤ Control de lavandería en base al formato estipulado.
<b>Semanal</b>	➤ Control adecuado y registro de cada gasto en formato especificado de la caja chica de recepción. ➤ Responsable del mantenimiento del hotel en coordinación con subgerencia.
<b>Cada quince días</b>	➤ Supervisar el estado del jardín y llamar al jardinero cuando se necesita.
<b>Una vez al mes</b>	➤ Capturar la información de las evaluaciones de restaurante y mandar el reporte a subgerencia.



**Área:** Reservaciones.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar y atender las reservaciones que lleguen por internet y por teléfono.</li><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y recepción.</li><li>➤ Informar a cocina y a departamento de anfitriones sobre reservaciones del restaurante por medio del corcho de cocina.</li><li>➤ Responsable del manejo del sistema de reservaciones ADS Y GDS para HBM (dar de alta y baja las reservaciones).</li></ul>

**Área:** Ama de Llaves.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar la limpieza del baño de visitas.</li><li>➤ Responsable de la perfecta limpieza, montaje y mantenimiento de las habitaciones.</li><li>➤ Supervisión de check list de camarista.</li><li>➤ Supervisar el control del frigo-bar.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pedir la requisición a camarista y entregarla a gerencia.</li></ul>
<b>Mensual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realización del inventario de blancos en coordinación con la camarista y entrega a gerencia.</li></ul>

**Área:** Restaurante.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar montaje adecuado de mesas cuando el jefe de anfitriones no se encuentre.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar personalmente los desayunos, comidas y cenas.</li><li>➤ Realizar notas de restaurante.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar check list de jefe de anfitriones.</li></ul>

***Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Recepción Segundo Turno***

**Área:** Recepción Segundo Turno.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable de encender el equipo de sonido si hay huéspedes.</li><li>➤ Elaboración de rooming list en base al formato establecido. (Únicamente cuando hay huéspedes o llegadas).</li><li>➤ Renta de mobiliario para eventos en coordinación con subgerencia.</li><li>➤ Realizar y enviar solo cotizaciones que ya estén estipuladas y aprobadas por la gerencia.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener perfectamente limpia y sin ningún alimento ni bebida el área de recepción.</li><li>➤ Responsable del adecuado uso del teléfono de recepción.</li><li>➤ Verificar que todos los formatos utilizados tengan las fórmulas correctas.</li><li>➤ Asegurar que el área de recepción nunca se encuentre desatendida apoyándose en anfitriones.</li><li>➤ Responsable de recibir clientes y registrarlos.</li></ul>



<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y recepción.</li><li>➤ Revisar notas de consumo de huéspedes firmadas y anexarlas a la cuenta global.</li><li>➤ Mantener un fondo de caja chica y llevar su control.</li><li>➤ Entrega obligatoria y completa del turno al siguiente jefe de recepción.</li><li>➤ Realizar el corte de caja y cierre de lote al final del turno de acuerdo al formato estipulado.</li><li>➤ Manejo adecuado de bitácora en coordinación con que primero y tercer turno.</li><li>➤ Llevar el control de las llaves de los autos de los huéspedes.</li><li>➤ Mantener en funcionamiento y con tinta las computadoras de recepción.</li><li>➤ Registrar hora de llegada y salida de los practicantes.</li><li>➤ Llevar una base de datos de clientes (restaurante, huéspedes, empresas, conciertos y eventos).</li><li>➤ Responsable de la recepción de comensales para el restaurante.</li><li>➤ Brindar la información requerida al huésped.</li><li>➤ Guardar los autos de los huéspedes.</li></ul>
---------------	---



<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Dos veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control de lavandería en base al formato estipulado.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control adecuado y registro de cada gasto en formato especificado de la caja chica de recepción.</li><li>➤ Responsable del mantenimiento del hotel en coordinación con subgerencia.</li></ul>
<b>Cada quince días</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar el estado del jardín y llamar al jardinero cuando se necesita.</li><li>➤ Organizar y llevar a cabo el plan de mantenimiento.</li></ul>
<b>Una vez al mes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Capturar la información de las evaluaciones de restaurante y mandar el reporte a subgerencia.</li></ul>

**Área:** Reservaciones.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar y atender las reservaciones que lleguen por internet y por teléfono.</li><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y recepción.</li><li>➤ Informar a cocina y a departamento de anfitriones sobre reservaciones del restaurante por medio del corcho de cocina.</li></ul>

**Área:** Ama de Llaves.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar la limpieza del baño de visitas.</li><li>➤ Responsable del servicio de cortesía nocturna.</li><li>➤ Responsable de las habitaciones por la tarde.</li><li>➤ Supervisión check list de camarista.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener limpio y en perfecto orden el almacén de blancos.</li></ul>

**Área:** Restaurante.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar montaje adecuado de mesas cuando el jefe de anfitriones no se encuentre.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar personalmente los desayunos, comidas y cenas.</li><li>➤ Realizar notas de restaurante.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar check list de jefe de anfitriones.</li><li>➤ Supervisión de limpieza del almacén general.</li><li>➤ Arqueo de cava.</li></ul>

***Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Recepción Tercer Turno***

**Área:** Recepción Tercer Turno.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Elaboración de rooming list en base a formato establecido (únicamente cuando hay huéspedes o llegadas).</li><li>➤ Revisar notas de consumo de huéspedes firmadas y anexarlas a la cuenta global.</li><li>➤ Lavar los autos de los huéspedes únicamente en salidas.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Checar que los niveles de gas sean los adecuados y para llevar un control anotarlos en bitácora de recepción, para posteriormente realizar el pedido.</li><li>➤ Supervisar la limpieza de calle, patio, lobby y área de entrada.</li><li>➤ Mantener perfectamente limpia y sin ningún alimento, ni bebida el área de recepción.</li><li>➤ Supervisar que todas las luces excepto la de la recepción se encuentren apagadas.</li><li>➤ Responsable del adecuado uso del teléfono de recepción.</li><li>➤ Responsable de apagar el equipo de sonido.</li><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y de recepción.</li></ul>



<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control adecuado y registro de cada gasto en formato especificado de la caja chica de recepción.</li><li>➤ Entrega obligatoria y completa del turno al siguiente jefe de recepción.</li><li>➤ Manejo adecuado de bitácora en coordinación con primer y segundo turno.</li><li>➤ Llevar el control de las llaves de los autos de huéspedes.</li><li>➤ Mantener las puertas cerradas con candado.</li><li>➤ Responsable del mantenimiento oportuno de las puertas.</li><li>➤ Limpiar y secar el calentador solar.</li><li>➤ Revisar que los calentadores se encuentren encendidos (y en caliente).</li><li>➤ Asegurar que el área de recepción nunca se encuentre desatendida.</li><li>➤ Recibir clientes y registrarlos.</li><li>➤ Guardar los autos de los huéspedes.</li></ul>
---------------	---



**Área:** Reservaciones.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Informar por medio del pizarrón de la oficina el estatus de ocupación diaria.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y de recepción.</li></ul>

**Área:** Ama de Llaves.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar la limpieza del baño de visitas.</li><li>➤ Responsable de las habitaciones por la noche.</li></ul>

**Área:** Restaurante.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Limpiar las mesas del jardín, colocar los cojines y sombrillas.</li><li>➤ Revisar que los calentadores se encuentren encendidos (y en caliente).</li></ul>
<b>Cada tercer día</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener limpia la arcada.</li></ul>
<b>Dos veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable del riego de plantas.</li></ul>

***Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Ama de Llaves***

Área: Ama de Llaves.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Reportar a su jefe inmediato los problemas de mantenimiento detectados en su limpieza diaria.</li><li>➤ Entregar propinas que reciba al jefe de recepción.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener las habitaciones limpias.</li><li>➤ Responsable del adecuado manejo de su check list para dejar las habitaciones siempre limpias, montadas y listas para su ocupación.</li><li>➤ Mantener el almacén de blancos cerrado y con llave.</li><li>➤ Responsable del acceso al almacén de blancos en coordinación con el jefe de recepción.</li><li>➤ Reportar los faltantes del frigobar a su jefe inmediato.</li></ul>
<b>Dos veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Coordinación y organización de la lavandería para contar siempre con ropa suficiente para las habitaciones.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener limpio y en perfecto orden el almacén de blancos.</li></ul>



**Área:** Áreas Públicas.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	➤ Mantener todas las instalaciones públicas internas y externas limpias (lobby, salones del comedor, biblioteca, oficina de gerencia, baños del hotel, pasillos, entre otros).

***Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Anfitriones de Huéspedes y Apoyo***

**Área:** Capitán de Meseros.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.</li><li>➤ Apoyo en las compras que le solicite el área del hotel.</li><li>➤ Verificar oportunamente la ocupación de habitaciones y programar su horario.</li><li>➤ Capacitación directa del personal a su cargo.</li><li>➤ Responsable de entregar propinas que reciba al jefe de recepción.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Lograr y mantener un estándar de calidad permanentemente en el servicio.</li><li>➤ Realizar una buena labor de venta para incrementar la satisfacción del cliente.</li><li>➤ Verificar tiempos y calidad de los alimentos que salen de cocina.</li><li>➤ Supervisión de check list de anfitriones.</li></ul>



<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Entrega de mantelería para lavandería a jefe de recepción en base a formato estipulado.</li><li>➤ Mantener una relación de vinos y licores que se han vendido y entregarla a recepción.</li><li>➤ Realizar la requisición de su departamento y entregarlo oportunamente a recepción.</li></ul>
<b>Mensual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Elaboración de los inventarios de loza, cristalería y plaqué y entrega oportuna a gerencia.</li></ul>

**Área:** Restaurante.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.</li><li>➤ Lavar los ceniceros y charolas del restaurante.</li><li>➤ Responsable de que la cafetera este en buen estado, siempre limpia y suministros completos.</li><li>➤ Apoyo en las compras que le solicite el área del hotel.</li><li>➤ Responsable de entregar propinas que reciba al jefe de recepción.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable del adecuado montaje del restaurante (mesas calzadas, mantelería limpia, etc.).</li><li>➤ Supervisar que el área de restaurante se encuentre limpio y ordenado.</li><li>➤ Limpieza de las mesas al final del servicio.</li><li>➤ Servir desayuno, comidas y cenas a huéspedes.</li><li>➤ 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.</li><li>➤ Supervisar que las estaciones de servicio estén completas.</li></ul>



<b>Dos veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener en excelente estado todos los utensilios y equipo de trabajo del departamento.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Llenar, los saleros, pimenteros, azucareras y limpiarlos antes de irse.</li><li>➤ Verificar que siempre haya agua en el garrafón y hacer su requisición correspondiente en el tiempo oportuno.</li></ul>

**Área:** Bell Boy.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.</li><li>➤ Responsable de apoyar al jefe de recepción en turno al realizar check in o check out de huéspedes.</li><li>➤ Responsable de contestar el teléfono en ausencia de la gente de recepción.</li><li>➤ Mostrar habitación a huéspedes y explicar su funcionamiento y contenido.</li><li>➤ Supervisar la música ambiental del restaurante (exclusivamente música autorizada).</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ayudar a huéspedes con sus maletas en check in y check out.</li></ul>

**Área:** Valet Parking.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.</li><li>➤ Entregar el turno a recepción con todo detalle la información sobre los autos de huéspedes: tapones, golpes, ralladuras, celulares u objetos de valor, entre otros.</li><li>➤ Mantener permanentemente sus documentos en orden y vigentes (licencia, seguro, etc.).</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable de la seguridad de todos y cada uno de los automóviles de clientes y huéspedes.</li><li>➤ Llevar y traer los autos de huéspedes con precaución.</li><li>➤ Recibir amablemente el automóvil del cliente y hacerle notar cualquier golpe o detalle para evitar problemas posteriores.</li></ul>





Área: Mantenimiento.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.</li><li>➤ Responsable de mantener la pared limpia de graffiti.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable de prender y apagar la fuente.</li></ul>
<b>Dos veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Limpieza y lavado del área del patio (incluyendo fuente).</li></ul>
<b>Tres veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable del cuidado de macetas (siempre limpias y sin colilla de cigarro o basura) y plantas.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar el funcionamiento adecuado de las cajas de seguridad y de aparatos electrónicos.</li><li>➤ Realizar de manera periódica un informe de mantenimiento de las instalaciones del hotel (exceptuando interior de habitaciones).</li></ul>
<b>Cada 15 días</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Limpiar y secar el calentador solar.</li></ul>

**Check list para el Control de Frigobar de Habitaciones****Fecha:** \_\_\_\_\_**No. de Habitación:** \_\_\_\_\_

EXISTENCIA	PRODUCTO	PRECIO	FALTANTE	CARGO
1	Papas Fritas			
1	Bolsa de Cacahuates			
1	Bolsa de Pistaches			
1	Chocolates Ferrero			
1	Chocolates Kisses			
2	Botellas con Agua			
2	Jugos			
2	Aguas Minerales			
2	Coca Colas			
2	Refrescos de Sabor			
2	Cervezas			
1	Caribe Cooler			
1	Botella de Vino Blanco			
1	Botella de Vino Tinto			
1	Brandy Torres			
1	Tequila Don Julio			
1	Tequila Herradura			
1	Whisky Chivas Regal			
1	Bacardi Blanco			
1	Bacardi Añejo			

**Nombre y Firma de Camarista Asignada:** \_\_\_\_\_**Nombre y Firma de Jefe de Recepción en Turno:** \_\_\_\_\_**Observaciones:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Check list para el Control de las Amenidades de las Habitaciones*

<b>Descripción del Producto</b>	<b>Habitación Standard</b>	<b>Habitación Master</b>
Shampoo	2 Chicos	1 Grande 2 Chicos
Jabón	2	3
Crema	1	1
Enjuague Bucal	1	1
Gorra de Baño	1	1
Pañuelos Desechables	1	1
Papel Higiénico	2 rollos	2 rollos
Costurero	1	1
Toallas Faciales	2	2
Toallas de Mano	2	2
Toallas Grandes	2	2
Tapete	0	1
Tapete de Felpa	1	1
Tapete Antiderrapante	1	1
Velas Aromáticas	0	1 paquete
Papelería	Tarjeta para batas, Colchas, Llamadas Internas, locales y de larga distancia.	Tarjeta para batas, Colchas, Llamadas Internas, locales y de larga distancia.

**Evaluación de Desempeño.**

<b>HOTEL BOUTIQUE "LA QUINTA LUNA"</b>			
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>			
Nombre del empleado: _____		Fecha de Ingreso: _____	
Departamento: _____		Fecha de la evaluación: _____	
Puesto: _____			
<i>Puntos a Evaluar</i>	<i>Evaluación</i>	<i>Comentarios</i>	
Calidad de Trabajo			
Cantidad de Trabajo			
Potencial de Desarrollo			
Responsabilidad			
Cooperación			
Iniciativa			
Asistencia			
Puntualidad			
Cumplimientos de normas del Hotel			
1.-Excelente 2.- Muy Bien 3.- Bien 4.- Regular 5.- Insatisfactorio			
_____ Firma de enterado del empleado		_____ Recursos Humanos	
<b>Importante:</b> Este documento debe ser entregado a Recursos Humanos debidamente firmado.			



### 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., Ligoníe, 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, (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.



### Anexo 1

#### **Entrevista para conocer el nivel de capacitación del Hotel Boutique La Quinta Luna.**

**Esta entrevista servirá de apoyo para el proyecto de tesis, cuya finalidad es la creación de un programa de capacitación y desarrollo del Hotel Boutique La Quinta Luna.**

**Esta entrevista se realiza con fines exclusivamente académicos y le agradecemos sinceramente su apoyo.**

1.- ¿Cuál es el puesto que desempeña?

2.- ¿Cuáles son las funciones de este puesto?

3.- ¿Cuál es la finalidad de que exista este puesto?

4.- ¿Le agrada el trabajo que realiza?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

5.- ¿Qué dificultades encuentra para llevar a cabo las funciones de su puesto?

¿Por qué?

6.- ¿Considera que la toma de decisiones por parte de usted dentro del trabajo, es importante para mejorar su desempeño?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?





7.- ¿Considera que hay demasiados cambios en los procedimientos de trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

8.- ¿Cuenta con el personal necesario para llevar a cabo su trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

9.- ¿Cuenta con la tecnología y/o herramientas necesarias para desempeñar su trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

10.- ¿Cuenta con los conocimientos para desempeñar su trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

11.- Además de los estudios que usted posee ¿Cree usted que hubiera necesitado otros conocimientos para el desempeño de su puesto?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

12.- ¿Tiene dificultad para llevarse bien con su grupo de trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?



13.- ¿Usted necesita tomar cursos de capacitación?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

14.- ¿Le escuchan sus superiores y aceptan sus sugerencias para optimizar el trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

15.- ¿Le agradan las funciones que realiza?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

16.- ¿Todas las funciones que usted realiza, les ve utilidad?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

17.- ¿Siente usted algún crecimiento personal con el desempeño de su trabajo?

SI ( ) No ( )

¿Por qué?