

RESUMEN

Esta propuesta de tesis se centra en la creación de un programa de capacitación para el hotel boutique “La Quinta Luna” el cual consta de seis habitaciones, ubicado en la ciudad de Cholula, Puebla, con el fin de conocer la preparación, entrenamiento y adiestramiento con la que cuentan los empleados para poder desempeñar satisfactoriamente su trabajo.

En el capítulo de la revisión de la literatura se tomarán en cuenta puntos importantes en los cuales se basa la investigación, como: aprendizaje, adiestramiento, capacitación, tipos de errores en la capacitación, proceso de capacitación, entre otros. Cada uno de los temas fue expuesto de manera detallada, pero limitando la información únicamente con relación directa con el tema de la propuesta, de forma que se obtuviera una comprensión clara de los puntos que se tratan y para poder alcanzar los objetivos que se establecieron.

Se aplicó una entrevista que consta de diecisiete preguntas a cuatro departamentos del hotel, los cuales fueron: subgerencia, recepción, ama de llaves y anfitriones con el fin de conocer cual es el nivel de capacitación con el que cuentan dentro de estos departamentos.

Gracias al análisis de resultados se puede observar cuales son los puntos de vista de cada uno de los empleados entrevistados, llevando a cabo un análisis de cada una de las entrevistas. Esto nos permitió realizar las conclusiones y a la vez algunas recomendaciones las cuales apoyan esta propuesta de tesis, donde finalmente se observó que es importante que los empleados reciban capacitación en cuanto a idiomas, estandarización de sus check list, la creación de un folleto de ventas, entre otros puntos importantes. Planteando esta tesis como propuesta de un programa de capacitación para el hotel boutique “La Quinta Luna”, que da pauta a que la empresa implemente y desarrolle dicha propuesta.