

875202

UNIVERSIDAD VILLA RICA 12.



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**“ANÁLISIS Y PROPUESTA PARA IMPARTIR
CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL
HOTEL VILLAS DALÍ”**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

JOSÉ GUILLERMO SÁNCHEZ ANAYA

ASESOR DE TESIS

L.A.E. MOISÉS GONZÁLEZ RIVERA

REVISOR DE TESIS

L.A.E. SANDRA LUZ HOLZHEIMER VELA

BOCA DEL RÍO, VER.

2001



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

A MIS PADRES:

Porque gracias a su esfuerzo y dedicación, han hecho la persona que hoy en día soy.

A IVONNE:

Por ser el motivo principal para culminar este trabajo además de su comprensión y apoyo incondicional el cual nunca voy a olvidar.

A LOS VAILLARD:

Por sus buenos consejos ya que me hicieron ver lo importante que es este documento para mi futuro.

A MIS HERMANOS Y AMIGOS:

Por los buenos y malos momentos que compartimos juntos.

AL LIC. MOISÉS GONZALEZ RIVERA:

Gracias por su paciencia, tiempo y dedicación para la realización de esta tesis.

INDICE

CONTENIDO

INTRODUCCION	1
CAPITULO 1	
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
1.1 Tema	4
1.2 Planteamiento del problema	4
1.2.1 Justificación del problema	4
1.3 Delimitación de objetivos	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Formulación de la hipótesis	6
1.4.1 Determinación de variables	6
1.4.1.1 Variable independiente	6
1.4.1.2 Variable dependiente	6
1.4.2 Investigación documental	6
1.4.3 Investigación de campo	6
CAPITULO 2	
2.1 Antecedentes históricos de la capacitación	8
2.2 Definiciones	9
2.3 Importancia de la capacitación	12
2.4 Objetivos de la capacitación	13
2.4.1 Objetivos específicos que se persiguen a través de la capacitación y adiestramiento	14
2.4.2 Objetivos generales que se persiguen a través de la capacitación y adiestramiento	14
2.5 Ventajas y desventajas de la capacitación	15
2.6 Obligación de los trabajadores que son capacitados	16
2.7 Constitución y funcionamiento de la comisión mixta de capacitación y adiestramiento	17
2.8 Registro de los planes y programas de capacitación existiendo contrato colectivo de trabajo y no existiendo	17
2.9 Requisitos que deben satisfacer las personas o instituciones capacitadoras	18

2.10 Requisitos que deben cumplir los planes y programas de capacitación	18
2.11 Plazo de aprobación de los planes y programas de capacitación	19
2.12 Derecho de los trabajadores que fueron capacitados	19
2.13 Obligaciones de las empresas con respecto a los cursos impartidos	19
2.14 Concepto de necesidad	20
2.14.1 Necesidad de capacitación	22
2.14.2 Importancia de la determinación de necesidades de capacitación	22
2.15 Antecedentes de la hotelería	23
2.16 Servicio de hospedaje	25
2.17 Antecedentes y orígenes de la asociación de hoteles y moteles de Veracruz y Boca del Río	26

CAPITULO 3

3.1 Delimitación de campo	28
3.1.1 Selección de puestos a entrevistar	28
3.2 Diseño de cuestionario	29
3.2.1 Cuestionario para el personal operativo	29
3.2.2 Cuestionario para el personal administrativo	31
3.2.3 Cuestionario para los huéspedes	33
3.3 Resultados de los cuestionarios	35

PROPUESTA DE UN MANUAL DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO PARA EL HOTEL VILLAS DALI

3.4 Introducción	93
3.5 Objetivos	93
3.5.1 Objetivo General	93
3.5.2 Objetivos Específicos	93
3.6 Políticas	94
3.7 Desarrollo del programa	94
Conclusiones	100
Recomendaciones	101
Bibliografía	103

INTRODUCCIÓN

La llamada industria sin chimeneas provoca el ingreso de divisas en cualquier estado del país en que se encuentre instalada; de ahí la importancia de otorgar servicios de calidad en este sector, por lo que todos los esfuerzos que se realicen para mejorar estarán contribuyendo a esa importante captación de divisas, además consecuentemente genera empleos, vuelve atractiva la inversión extranjera en este sector.

Parte importante es el servicio de hospedaje y es aquí donde el presente trabajo encuentra su razón de ser al considerar a los recursos humanos que colaboran para la prestación de servicios específicamente en el Hotel Villas Dalí, esto en razón de mantener actualizado y eficientado al personal que al desempeñar mejor sus tareas hacen de este servicio un servicio de calidad, hay que entender de parte de los prestadores de servicios que los clientes de un hotel son los consumidores más sensibles ya que por el precio que pagan esperan a cambio además de instalaciones confortables un verdadero trato amable y la comprensión de todas sus necesidades, ahí la importancia de confeccionar medios que ayuden a este fin.

El presente trabajo de investigación tiene como objeto principal el destacar la importancia de la capacitación al personal y proponer a la vez un manual de capacitación para cubrir las necesidades detectadas de las diferentes áreas del servicio al cliente y con esto mejorar la calidad de los servicios que presta el Hotel Villas Dalí.

En las líneas anteriores está implícita la importancia, justificación y propósito de este trabajo que contiene III capítulos, conclusiones, recomendaciones y bibliografías utilizadas.

En el capítulo I se presenta la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, la cual incluye el planteamiento del problema, su formulación, justificación, el objetivo general y los específicos, enunciado de la hipótesis, variables independientes y de dependientes así como el diseño de prueba.

El capítulo II comprende el marco teórico, donde se dan a conocer los antecedentes históricos de la capacitación, importancia y objetivos de la misma, así como sus beneficios y ventajas. Se hace mención de las bases legales acerca de la capacitación y adiestramiento, se habla de la detección de necesidades de capacitación, su concepto e importancia, comprende los antecedentes de la hotelería, en el cual se hace una breve historia de la misma.

El capítulo III se llevo a cabo la investigación de campo a través de encuestas y cuestionarios aplicados a huéspedes y empleados del hotel respectivamente, con el fin de detectar las necesidades de capacitación, comprende el contenido del manual de propuesta para el Hotel Villas Dali.

Las conclusiones redundan sobre la probada necesidad de impartir capacitación en las áreas que tienen mayor contacto personal con el cliente, las recomendaciones hacen la propuesta para hacer eficiente y eficaz el proceso de capacitación a la plantilla laboral por último se incluye la bibliografía utilizada.

CAPITULO 1

Metodología de la investigación.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA: LA UTILIDAD DE CONTAR CON UN MANUAL DE CAPACITACION PARA EL HOTEL VILLAS DALI.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de un manual de capacitación adecuado provoca en la empresa un bajo rendimiento de cada uno de los trabajadores en sus operaciones, al carecer de los conocimientos técnicos necesarios para desempeñar eficientemente su actividad. Esto ocasiona altos costos que se traducen en pérdidas considerables. Son varios los factores que influyen en esta problemática, pues en muchos casos las empresas no cuentan con manuales específicos de capacitación que les permitan preparar a sus empleados de acuerdo a sus necesidades. Sus recursos son limitados o bien su estructura organizacional si existe, es muy reducida para soportar a un especialista en cada una de sus áreas, por lo que aquí una misma persona tendrá que desempeñar varias funciones. Entre ellas la de capacitar, esto en el caso de que la empresa en cuestión este considerando la posibilidad de capacitar, ya que en muchos casos ni siquiera se considera la función de dar capacitación. Si las empresas no le dan la importancia que requiere a la solución de este problema, su actividad económica se verá disminuida llegando al grado de provocarles serios quebrantos económicos.

¿Qué elementos debe considerar el manual de capacitación, tomando en cuenta el giro y las necesidades específicas del Hotel Villas Dalí.

1.2.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Esta investigación se hizo con el propósito de mejorar la calidad del servicio, del hotel Villas Dalí, con el propósito de hacerlo más competitivo, a través de la capacitación de los empleados quienes son los verdaderos prestadores del servicio, para que este sea acorde a los cambios que se presentan día a día.

Es de todos conocido el gran desarrollo en este renglón empresarial pues en este último año se han construido varios hoteles y siguen construyéndose, es pues el puerto de Veracruz y Boca del río, un lugar con atracción turística suficiente para atraer más inversión en este sentido, pues es ya una necesidad la fuerza laboral que en breve se necesitara para cubrir la demanda de recursos humanos con la calidad suficiente para desempeñar un servicio eficiente y eficaz, y así poder preservar y en su momento acrecentar la negociación del hotel.

Por lo antes expuesto y debido al crecimiento de este tipo de negociaciones se justifica plenamente el presente trabajo, pues al ser una realidad este tipo de establecimientos es pues una realidad la necesidad de capacitación y a través de ella la mejora continua que solo se alcanzara con eficientar los recursos humanos, y esto se logra capacitando al personal.

1.3 DELIMITACION DE OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Detectar las necesidades de capacitación en las diferentes áreas de servicio al cliente usuario.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1.3.2.1 Determinar una propuesta de capacitación de acuerdo a la detección de necesidades.

1.3.2.2 Definir el concepto de capacitación y adiestramiento y narrar sus antecedentes.

1.3.2.3 Conocer la importancia de la Capacitación en el Departamento de Recursos Humanos.

1.3.2.4 Explicar la base legal de la Capacitación y Adiestramiento.

1.3.2.5 Definir el concepto de necesidad, requerimientos de capacitación y determinación de su importancia.

1.3.2.6 Dar a conocer los antecedentes de la Hotelería.

1.4 FORMULACION DE LA HIPÓTESIS

El contar con un análisis de las áreas para detectar las necesidades de capacitación, así como una propuesta para capacitar dará como resultado la eficiencia de los recursos humanos, y estos serán capaces de efficientar los demás recursos con los que cuenta la empresa hotelera.

1.4.1 DETERMINACION DE VARIABLES

1.4.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

La aplicación de la propuesta para capacitar.

1.4.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE

La eficiencia de los recursos humanos.

1.4.2 INVESTIGACION DOCUMENTAL

La investigación se realizó consultando las siguientes fuentes:

- La biblioteca de la Universidad Autónoma de Veracruz Villa Rica
- La biblioteca de la Universidad Veracruzana
- Revistas especializadas

1.4.3 INVESTIGACION DE CAMPO

La investigación de campo se lleva a cabo en el Hotel Villas Dalí, se escogió esta por las facilidades que dio al presente trabajo y además por estar interesada en el presente trabajo.

CAPITULO 2

Capacitación y adiestramiento

CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACIÓN

Cuando se habla de capacitación siempre viene a la mente la palabra educación, ya que esta se puede manejar como un sinónimo. La capacitación existe en una persona desde la infancia: esta desde pequeña intenta capacitarse aprendiendo juegos hasta llegar a una edad en que pretende volverse instructor.

Tal como lo indica el autor Alfonso Siliceo en su libro de Capacitación y Adiestramiento de Personal:

“El fenómeno de la capacitación es tan antiguo como el hombre mismo.

El proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y entrenamiento, era claro en los primeros intentos por enseñar a intercambiar habilidades entre los pueblos primitivos. Los aprendices que se conocen desde 2000 años A.C. y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación. De una forma tradicional, la capacitación era impartida por el trabajador más hábil o más antiguo, enseñándoles a los trabajadores inhábiles a través de la demostración, observación; esta capacitación llenó las necesidades durante un tiempo, pero llegó el momento en que tuvieron que surgir escuela en la era industrial (primera mitad del siglo XVIII), cuyos fines eran lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajado, en el menor tiempo posible. Además la técnica de la capacitación por medio de la observación, presentaba desventajas ya que el instructor (trabajador hábil o antiguo) podía tener hábitos equivocados en la realización de la tarea, o bien, que el instructor no diera la información completa, analizada y correcta de la operación (1).

Con posterioridad a la aparición de las escuelas industriales mencionadas anteriormente, por el año de 1915 aparece en los Estados Unidos de Norteamérica un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar, ya que en nuestro siglo el entrenamiento ha tenido un gran desarrollo, este método es conocido como: “Método de los cuatro pasos”, los cuales son:

1 Siliceo Alfonso, Capacitación y adiestramiento de personal. Pág. 14

Mostrar
Decir
Hacer y
Comprobar

Debemos tomar en cuenta que las dos guerras sufridas en este siglo dieron lugar al desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se han adoptado a otros campos de la acción humana, especialmente a la industria. Es en 1940 cuando se entendió que el entrenamiento debía ser una función organizada y sistemática. En nuestro país hace 12 o 15 años en que las empresas públicas y privadas le dieron importancia a la capacitación. En México existe una demanda excesiva de personal calificado, que las diferentes instituciones de enseñanza no están en posibilidad de ofrecer, por lo tanto las organizaciones públicas así como las privadas deben establecer programas periódicos de educación dando así, el tipo de enseñanza necesaria para que se realice bien el trabajo y éste sea más significativo para el trabajador.

2.2 DEFINICIONES

Para entender de una manera más clara y precisa los conceptos de capacitación y adiestramiento, se considera necesario definir los siguientes términos:

1. DESARROLLO

Según Guzmán Valdivia: "el desarrollo tiene una mayor amplitud; además de ser el desarrollo integral del hombre, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas al desarrollo de los ejecutivos, incluyendo aquí los que tienen más alta jerarquía en la organización de las empresas" (2).

Según Arias Galicia³: El desarrollo comprende íntegramente al hombre en toda la formación de la personalidad" (3).

2 Guzmán Valdivia, *Problemas de la administración de empresas*, Pág. 69

3 Arias Galicia Fernando, *Administración de recursos humanos*, Pág. 319

II. EDUCACIÓN

Según Arias Galicia: “La educación es la adquisición intelectual por parte de un individuo de los aspectos técnicos y científicos que le rodean”(4).

Según Jiménez Castro: “La educación es uno de los derechos que adquiere cada niño al nacer”(5).

III. ENTRENAMIENTO

Según Arias Galicia”: El entrenamiento forma parte de la educación. Entrenarse significa prepararse para un esfuerzo físico o mental, para poder desempeñar una labor”(6).

Según Reyes Ponce”: El entrenamiento es toda clase de enseñanza que se da con fines de preparar al trabajador y empleados, convirtiendo sus aptitudes innatas en capacidades para un puesto u oficio”(7).

IV CAPACITACION

Según Guzmán Valdivia”: La capacitación tiene por objetivo principal el de proporcionar conocimientos sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. En esta virtud la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante” (8).

Según Alfonso Siliceo: “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa orientada hacia un cambio de conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (9).

4 y 6 Arias Galicia Fernando, Op. cit., Pág. 319

5 Jiménez Castro Wilburg, *Introducción a la teoría administrativa*, Pág. 356

7 Reyes Ponce Agustín, *Administración de personas-1*, Pág. 103

8 Guzmán Valdivia, Op. cit., Pág. 59

9 Siliceo Alfonso, Op. cit., Pág. 20

Según Reyes Ponce: "La capacitación es más bien de carácter teórico, de amplitud mayor y para trabajo calificado" (10).

Según Arias Galicia": La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo"(11).

V ADIESTRAMIENTO

Según David Korb": El adiestramiento de empleados es el proceso de ayuda que se imparte con el fin de obtener un aumento en su eficiencia tanto en su trabajo actual como en su trabajo futuro, mediante el perfeccionamiento de hábitos apropiados en lo relacionado con el pensamiento, la ocasión, las habilidades, los conocimientos y las actitudes" (12).

Según Guzmán Valdivia: "El adiestramiento se entiende como la habilidad o destreza adquirida por regla general en el trabajo preponderantemente físico, desde este punto de vista, el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los empleados en utilización y manejo de máquinas y equipos" (13).

Según Reyes Ponce: "El adiestramiento es mas bien de carácter práctico y para un puesto concreto, es necesario en toda clase de trabajos, e indispensable aún suponiendo una capacitación previa" (14).

El Adiestramiento es entonces el desarrollo de habilidades y actitudes de un trabajador y la adquisición de conocimientos para desempeñar de una manera eficiente su trabajo.

Considerando que el adiestramiento va estrechamente ligado con la capacitación este puede definirse como: el proceso de ayuda que se imparte para el perfeccionamiento de habilidades, y conocimientos y actitudes. El desarrollo comprende la formación íntegra del hombre. El entrenamiento es la adecuación y preparación para desempeñar una tarea.

10 y 14 Reyes Ponce Agustín, Op. cit., Pág. 103

11 Arias Galicia Fernando, Op. cit., Pág. 319

12 Korb David L. Adiestramiento del supervisor, Pág. 1

13 Guzmán Valdivia, Op. cit., Pág. 69

2.3 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION

El factor humano es uno de los elementos más importantes dentro de una organización, ya que es el principal recurso sobre el cual gira la empresa. Como dice el autor Guzmán Valdivia:

”Son los hombres los que dan vida a la organización, y de los que depende el éxito o fracaso de cada empresa en particular, son los factores de progreso”(15).

Nuestro país está viviendo innumerables cambios, entre ellos la industrialización y el desarrollo, para lograr esto, el hombre es el encargado de esforzarse para alcanzar las metas propuestas.

En México debemos procurar aumentar la productividad para acabar con la explosión demográfica y para esto es necesario educar, capacitar, entrenar, etc. La educación es tan importante para un país como para una organización, ya que: permiten un mejor aprovechamiento de todos los recursos materiales y técnicos, así como un mejor ingreso que permite un mayor consumo.

Según Bass y Vaughan”: El entrenamiento esta asumiendo y aumentando la importancia en la industria por varias razones: avances tecnológicos, complejidad de la organización, permanencia en la organización y el movimiento hacia las relaciones humanas”(16). Como vemos día a día el entrenamiento se vuelve más importante para la industria, así como para nuestro país. El avance de la tecnología hace que una empresa esté más completa, la permanencia de esta es cada día más difícil debido a los cambios drásticos que sufren y además, es necesario proporcionar condiciones que promuevan y permitan el auto desarrollo del empleado. Ninguna organización que quiera progresar puede prescindir de la capacitación, ya que esto daría lugar a quedarse estancada, y no poder adaptarse al ritmo de evolución de la técnica y de la ciencia.

15 Guzmán Valdivia, Op. cit., Pág. 68

16 Bass, Bernard M. y Vaughan, James A. El entrenamiento en la industria, Pág. 310

La importancia de la capacitación radica en que ayuda a toda la organización al representar para el hombre superación personal desde el punto de vista cultural como económico.

Tal como lo menciona Alfonso Siliceo¹⁷: La capacitación adquiere mayor importancia al contar con personal con mínima o sin escolaridad media y superior, o sea que, es poco el personal que cuente con una profesión, bachillerato o este capacitado o especializado⁽¹⁷⁾.

Existen pocas empresas en las que se haya establecido un programa permanente de capacitación. Hoy en día se busca aumentar la productividad, por lo cual se requiere de personal calificado, es por esta razón que es importante que se lleve a cabo dichos programas, para poder educar al personal para que realicen su trabajo con mayor eficiencia: además, no hay que olvidar que un trabajador capacitado será una persona contenta consigo mismo y realizado.

Con todo lo expuesto anteriormente, es necesario que todas las organizaciones utilicen todos los servicios que brindan tanto las instituciones privadas como las gubernamentales encargadas de la capacitación en México.

2.4 OBJETIVOS DE LA CAPACITACION

El capacitar y adiestrar al personal les ayuda a que estos se desarrollen y motiven haciendo que la organización se fortalezca. Esto hará que el empleado se sienta satisfecho y competente para llevar a cabo sus metas previstas. Una forma de favorecer al desarrollo máximo de las habilidades tanto de los nuevos como de los antiguos empleados es capacitarlos y adiestrarlos, ya que estos tienden a integrar los recursos humanos de una empresa con relación a las ventajas de ajustarse a los cambios que puedan ocurrir evitando de esta forma la considerable rotación de personal.

Para esta será necesario aplicar el pensamiento, conocimiento y destrezas a la resolución de problemas en la organización.

¹⁷ Siliceo Alfonso, Op cit , Pág 14

Con la capacitación y el adiestramiento se logrará cubrir necesariamente presente y futuro ya que tiene una labor educativa, que como consistencia de estas el personal presentará cambios en su conducta que se derivan del aprendizaje.

Con esto podemos decir que la capacitación trae como resultado un desarrollo humano importante y una amplia motivación.

2.4.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS QUE SE PERSIGUEN A TRAVES DE LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO

El objetivo ideal de la capacitación establece el proporcionar todos los medios necesarios para que el empleado:

1. Que dentro de la organización se progrese como una fuerza productiva, mediante un constante desarrollo de las practicas, conocimientos y decisiones necesarias.

2. Que se obtenga un ajuste adecuado a las necesidades de las operaciones comerciales e industriales desde el primer día de su inicio de labores.

2.4.2 OBJETIVOS GENERALES QUE SE PERSIGUEN A TRAVES DE LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

1. Evitar los riesgos de trabajo:
2. Aumentar la productividad:
3. Poner al día y mejorar los conocimientos y aptitudes del empleado en sus funciones, así mismo la obtención de la información necesaria para la aplicación de nueva tecnología en ella.
4. Que el trabajador sea capaz de poder desempeñarse en un puesto de nueva creación o una vacante.
5. En general, mejorar las habilidades del trabajador.

Con estas finalidades se puede decir que la capacitación y adiestramiento no solo conducen a una saturación de conocimientos adquiridos.

No se puede valorar la capacitación y adiestramiento obtenido por un individuo, por todos los conocimientos recibidos.

Esto significa que el formar, aumentar o el cambiar, no solo se debe a los conocimientos recibidos, sino que también se tiene que tomar en cuenta las habilidades, destrezas y actitudes, que forman el punto de partida de los demás elementos.

2.5 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE CAPACITAR

Schaeffer dice que las ventajas para el trabajador son básicamente “el favorecer la eficacia y la moral de este”(18).

Otras ventajas ó fortalezas son:

- 1.-Aumentar sus perspectivas de progreso en la carrera.
- 2.-Sus retribuciones aumentarán a medida que se incrementa su habilidad.
- 3.-Mejora de su capacidad para aceptar y cumplir con más responsabilidades.
- 4.-Previene el desarrollo de malos hábitos y aumenta la seguridad del empleado en su trabajo.
- 5.-Ayuda a que la persona logre encontrar un lugar en su trabajo.
- 6.-Incremento de la satisfacción en el trabajo.
- 7.-Se incrementa la sistematización en el trabajo.
- 8.-Desarrollo de las aptitudes naturales en destreza superiores.

Las ventajas ó fortalezas para las organizaciones son:

- 1.- La disminución de residuos y productos defectuosos a causa de la reducción de los costos de materiales y suministros.
- 2.-Los costos de supervisión se reducen debido al entrenamiento.
- 3.-Hay menos tensiones y problemas laborales.
- 4.-Reducción de los costos de eficiencia para el servicio a los clientes por el mejoramiento del flujo de productos desde la empresa al consumidor.
- 5.-El descenso de bajas, ausencias, accidentes, agravios y quejas hace que haya una reducción en el costo de personal.

18 Schaeffer Vernon. Job Instruction, Pág. 23

6.-Reducción de los costos laborales por medio de la reducción de tiempo requerido para realizar las operaciones incluidas en la producción y del tiempo requerido para conseguir que el empleado inexperto llegue a un nivel aceptable de eficacia.

Dentro de las desventajas o debilidades se pueden mencionar las siguientes:

1.-Es muy costosa, por lo que muchas empresas en estos momentos no están en posibilidades de impartir la capacitación debido a la fuerte crisis que se está viviendo en el país.

2.-Existe el riesgo de que el empleado ya no preste sus servicios a la empresa una vez que se haya capacitado, ya sea por ascensos salariales o el ofrecimiento de un puesto mejor dentro de otra institución.

BASE LEGAL DE LA CAPACITACION Y ADISTRAMIENTO

La encontramos en la legislación laboral en los diferentes apartados de la misma y de manera específica en el artículo 153-A – 153-W.

2.6 OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES QUE SON CAPACITADOS

I.- Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;

II.- Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y

III.- Presentar los exámenes de evaluación de conocimiento y de aptitud que sean requeridos.

2.7 CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.

2.8 REGISTRO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN EXISTIENDO CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y NO EXISTIENDO

Dentro de los 15 días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del Contrato Colectivo, los patrones deberán presentar ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, para su aprobación, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

Las empresas en que no rija Contrato Colectivo de Trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, dentro de los primeros 60 días de los años impares, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar. Igualmente deberán informar respecto a la constitución y bases generales a que se sujetará el funcionamiento de las comisiones mixtas de capacitación o adiestramiento.

2.9 REQUISITOS QUE DEBEN DE SATISFACER LAS PERSONAS O INSTITUCIONES CAPACITADORAS

El registro de las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento deberán de satisfacer los siguientes requisitos:

- I.- Comprobar que quienes capacitarán o adiestrarán a los trabajadores, están preparados profesionalmente en la rama industrial o actividad en que impartirán sus conocimientos.
- II.- Acreditar satisfactoriamente, a juicio de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, tener conocimientos bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en la que pretendan impartir dicha capacitación o adiestramiento; y
- III.- No estar ligadas con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso.

El registro concedido en los términos de este podrá ser revocado cuando se contravengan las disposiciones de ésta.

En el procedimiento de revocación, el afectado podrá ofrecer pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.

2.10 REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Los planes y programas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- I.- Referirse a períodos no mayores de cuatro años;
- II.- Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;
- III.- Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;
- IV.- Señalar el procedimiento de selección, a través del cuál se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría;
- V.- Especificar el nombre y número de registro en la Secretaría de Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras; y

VI.- Aquellos otros que establezcan los criterios generales de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

2.11 PLAZO DE APROBACIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Dentro de los 60 días hábiles que sigan a la presentación de tales planes y programas ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, estas las aprobará o dispondrá que se les hagan las modificaciones que estime pertinentes; en la inteligencia de que, aquellos planes y programas que no hayan sido objetados por la autoridad laboral dentro del término citado, se entenderá definitivamente aprobados.

2.12 DERECHOS DE LOS TRABAJADORES QUE FUERON CAPACITADOS

Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la comisión mixta de capacitación y adiestramiento de la empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto del correspondiente comité nacional o, la falta de este, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda.

2.13 OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS CON RESPECTO A LOS CURSOS IMPARTIDOS

La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores. Las constancias de que se trata surtirán planes efectos, para fines de ascenso, dentro de la empresa en que haya proporcionado la capacitación o adiestramiento.

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante examen que practique la Comisión Mixta de capacitación y adiestramiento respectiva acreditará para cual de ellas es apto.

NECESIDAD, REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN Y DETERMINACIÓN DE SU IMPORTANCIA

2.14 CONCEPTO DE NECESIDAD

Aún cuando el término necesidad es aparentemente sencillo, resulta pertinente revisar algunas definiciones.

La palabra necesidad implica que algo falta; que hay una limitación en alguna parte. Esta definición plantea la idea más generalmente divulgada sobre necesidad, se requiere contar con mayor profundidad conceptual.

Howard C. Warren formula acepciones más elaboradas del término necesidad:

- Exigencia muy poderosa.
- Experiencia provocada por la ausencia de cualquier factor o condición en el medio o en la situación actual de un organismo que ayuda en alto grado a conservar su vida o su bienestar o a hacer progresar sus modos de conducta habituales.
- Actitud psíquica con conciencia más o menos definida de alguna carencia y acompañada por un tono afectivo desagradable.

La primera definición acentúa simplemente lo imperativo de la demanda; la última definición presenta la necesidad como estado desagradable surgido de la falta

de un factor o condición. Con estas ideas se puede conformar un concepto completo de necesidad:

- Plenamente consciente o apenas percibido.
- Desagradable.
- Originado por la ausencia de algún elemento o factor, que puede ser poderoso o débil.
- Derivado, ya sea del medio ambiente o del estado actual del sujeto.
- Que representa un desequilibrio para su vida, bienestar o modo de conducta habitual o, en otros términos, obstaculiza el funcionamiento eficiente de un sistema.

Este concepto se aplica a necesidades de todo tipo y a la Teoría de A. H. Maslow: fisiológicas (alimento, aire, agua, sueño, habitación, sexo y cualesquiera otras necesidades para sostener y preservar la vida), de seguridad (ropa, vivienda y un ambiente con un patrón predecible tal como seguridad en el trabajo, pensión y seguro), de amor o sociales (incluyen la necesidad de ser querido por los demás, ser un miembro deseado y de pertenecer a un grupo distinto al familiar), de estimación (incluyen la necesidad del respeto propio, la sensación de logro y reconocimiento de parte de otros), de autorrealización (este concepto es el de realizar el propio potencial y llegar a ser todo lo que es uno capaz de ser), y para todas ellas los diferentes componentes presentados se pueden observar.

En el caso de la necesidad de capacitación consistente en adquirir la habilidad de lectura de diagramas por parte de un trabajador, un ejemplo sería el siguiente:

El estado del sujeto, apenas percibido por él mismo, ligeramente molesto, emanando de la falta de habilidad en la lectura de diagramas eléctricos, así como de las exigencias del puesto que desempeña el trabajador, y que significa un desequilibrio tanto para el propio sujeto como para la organización en la que se desempeña.

Lo sustancial de esta explicación reside en “las carencias”, aun cuando éstas no se precisan, pudiendo referirse a limitaciones físicas o psicológicas del trabajador, a falta de herramientas, a condiciones laborales inapropiadas o a múltiples situaciones más.

2.14.1 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Se presentará el concepto de necesidades de capacitación en dos niveles según el autor Alejandro Mendoza Núñez:

- 1.- Falta de conocimientos, habilidades manuales y actitudes que posee el trabajador y las que exigen su puesto actual o futuro.
- 2.- Diferencia entre los conocimientos, habilidades manuales y actitudes que posee el trabajador y los que exigen su puesto actual o futuro.

Considerando estos criterios, que plantean la determinación de necesidades de capacitación a un nivel más sofisticado, es posible elaborar una última definición.

Se entiende por necesidades de capacitación la diferencia entre los estándares de ejecución de un puesto y el desempeño real del trabajador, siempre y cuando tal discrepancia obedezca a la falta de conocimientos, habilidades manuales y actitudes.

En estas condiciones la necesidad de capacitación:

- 1.- Se presenta en términos de puestos específicos y no referida a la carencia de conocimientos o informaciones en abstracto, en cuyo caso podría existir una necesidad de tipo educativo.
- 2.- Se vincula en los objetivos de la empresa y en los del propio puesto, al cobrar dimensión a través de los estándares, con lo cual el desempeño por debajo de los niveles esperados significa problemas organizacionales.

Se traduce en conocimientos, habilidades y actitudes, que podrán proporcionarse vía capacitación, cuando esto sea lo más económico.

2.14.2 IMPORTANCIA DE LA DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

La capacitación no es en ninguna de las etapas una actividad mecánica, rígida; por el contrario, es un evento eminentemente humano que exige cooperación y compromiso de todos los involucrados en ella, dado que busca generar o modificar el comportamiento del personal (aprendizajes).

En este contexto resulta más comprensivo realzar la importancia de determinar necesidades de capacitación, ya que:

- 1.- Proporciona la información necesaria para elaborar o seleccionar los cursos o eventos que la empresa requiera.
- 2.- Elimina la tendencia de capacitar por capacitar. Solo cuando existen razones válidas se justifica impartir capacitación.
- 3.- Propicia la aceptación de la capacitación, al satisfacer problemas cuya solución más recomendable es la de preparar mejor al personal, evitando así que la capacitación se considere una panacea.
- 4.- Asegura, en mayor medida, la relación con los objetivos, los planes y los problemas de la empresa, y constituye un importante medio para la consolidación de los recursos humanos de la organización.
- 5.- Genera los datos esenciales para permitir, después de varios meses, realizar comparaciones a través del seguimiento de los índices de producción, rechazos, desperdicios, etc.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL TURISMO

2.15 ANTECEDENTES DE LA HOTELERIA

Los pueblos antiguos, que al crecer en número de habitantes tuvieron la necesidad de transitar por otros lugares ajenos a su espacio vital, eran vistos como extranjeros en el sentido estricto de la palabra.

Al iniciarse la Era Cristiana, la tradición que infundió la nueva religión con sus preceptos de amor al prójimo, llevó a los moradores de muchos lugares del mundo a dar a un trato mejor al peregrino, convirtiéndose en amigo al darle posada y tratándolo como la persona más distinguida de la familia. Las constantes inmigraciones, los movimientos sociales provocados por el comercio, la política, etc., determinaron la creación de instituciones específicas denominadas "hospitales", cuyo origen es sin duda la radical latina "hospes" que quiere decir huésped: y que tenían como propósito atender a los peregrinos.

Al principio, estas funciones eran realizadas por los monasterios y algunas órdenes religiosas, sin retribución alguna; pero después de algún tiempo esta institución tomó un aspecto económico, que desembocó en la aparición de las llamadas posadas.

Fueron motivos muy poderosos los que hicieron emprender grandes caminatas a individuos y masas, y así tenemos que los tempos de Tebas en Babilonia fueron en otra era, escenarios de procesiones fastuosas que atraían gran número de viajeros.

Países como Grecia, Italia y Egipto construyeron ex profeso algunos caminos para conducir a sus templos a los creyentes; en Delfos, al pie del monte Parnaso se hallaba el famoso templo de Apolo, en cuyo interior, sentada en forma de trípode la pitonisa daba los oráculos a incontables viajeros que visitaban ese lugar sagrado. El turismo religioso dio lugar a festividades y provocó transacciones.

Después de la Edad Media, los primeros movimientos en masa fueron los que llamaremos como turismo religioso que se iniciaron en las Cruzadas, las visitas a Tierra Santa y los Santos Lugares, y así surgieron las órdenes religiosas para proteger, hospedar y cuidar a los peregrinos.

El turismo religioso alcanza en la Época Cristiana un auge formidable, al instituirse los Jubileos de Roma, que atraían viajeros de todas partes del mundo, para visitar el sepulcro de San Pedro. Se calcula que en el año 1300 más de dos millones de peregrinos fueron a arrodillarse ante el altar del apóstol.

De estas peregrinaciones a Roma nacieron los vocablos “romero” y “romería”, sinónimos de peregrinación, que especialmente en España se celebran en el campo inmediato alguna ermita o santuario.

Antiguamente, eran los particulares quienes ofrecían hospitalidad al pasajero que se detenía en un lugar. Son escasos los ejemplos de edificaciones realizadas con el objeto de albergar a los viajeros; los casos que se conocen son construcciones hechas juntos a los santuarios donde se hospedaban principalmente a los peregrinos distinguidos, en tanto a los demás eran atendidos en las inmediaciones en una manera informal.

De estas primeras edificaciones, se tienen noticia de alguna de ellas llamadas el teonoidaion de Olimpia, que data del Siglo IV A.C., era un edificio de

74.00*80.00 mts. Y tenía por objeto alojar a los huéspedes que asistían a los juegos gimnásticos.

Después de la edad media es cuando empieza aparecer establecimientos de hospedaje propiamente dichos, pues hasta esa época solo hubo cavernas para alojamiento público.

Después del año 1400 aparecieron las nuevas instalaciones con caracteres de estafeta y de cambio de caballos, y no de verdaderos albergues o mesones, hemos de llegar a la edad moderna para encontrar a la Hotelería en calidad de verdadera industria.

2.16 EL SERVICIO DE HOSPEDAJE

El servicio de hospedaje le satisface al turista una necesidad básica por el grado de asociación que tiene con el desplazamiento turístico. Se le considera como una necesidad de servicio esencialmente turística.

Los servicios de alojamiento hacen posible la estancia del viajero en el lugar de destino, ya que satisfacen su necesidad de habitación principalmente, y en algunos casos, dependiendo que tipo de hotel que los proporcionan de entretenimiento.

La palabra hotel proviene del frances "hotel" y este del latin "hospitalis" de hostes, huéspedes.

"El hotel se define como una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas así como entretenimiento y otros servicios complementarios, el cual opera para obtener utilidades"(19).

Como toda empresa, persigue un objetivo de tipo social, que es el ser fuente de empleo directos e indirectos, un económico que es precisamente el de obtener utilidades y el de servicio a la comunidad. Aunque objeto principal de un hotel consiste en proporcionar a los viajeros turistas y clientes en general, hospedajes y alimentación. Actualmente se proporcionan a los huéspedes una diversidad de servicios para satisfacer hasta el más mínimo deseo del cliente sin que este tenga la necesidad de salir del hotel.

Los servicios que proporcionan los hoteles pueden clasificarse en dos grupos:

-PRINCIPALES

-SECUNDARIOS

Dentro de los principales se encuentran los de hospedaje, restaurantes y bar. Los secundarios, que tienen como finalidad hacer más cómoda y placentera la estancia de los huéspedes (lavandería y tintorería, teléfonos, estacionamiento, salón de belleza, farmacia, tienda de regalos, etc). Algunos de estos servicios secundarios son concesionados a particulares debido a que requieren de cierta especialización y además, así se evita el riesgo de manejar giros tan opuestos de la misma administración. En este caso, el hotel solo cobraría un arrendamiento, por los locales destinados a tales actividades, lo cual se consideraría como otros ingresos, ya que su actividad principal no es arrendar locales y si lo hace es para dar comodidad y atractivo a la estancia de los huéspedes.

2.17 ANTECEDENTES Y ORÍGENES DE LA ASOCIACIÓN DE HOTELES Y MOTELES DE VERACRUZ Y BOCA DEL RÍO, A.C

Esta organización surgió como una respuesta a las necesidades de hospedaje para el turismo, se constituyó en el año de 1938 con el nombre de Unión de Restaurantes y Casas de Huéspedes contando con un solo hotel llamado El Imperial hospedándose en ese entonces grandes figuras históricas tales como Maximiliano de Habsburgo y Porfirio Díaz.

Al transcurrir los años la demanda de dichos servicios se incrementó dando lugar a la separación de los establecimientos de restaurantes y de los de hospedaje; fue entonces cuando se protocolizó la Asociación de Hoteles y Moteles de la zona conurbada Veracruz - Boca del Río, constituyéndose como una Asociación Civil en el año de 1986 siendo el presidente el Licenciado Fernando Ortiz Ramírez, cuya permanencia fue de 10 años, precedido por el Lic. Javier Pister Rueda en Febrero de 1996, el cual funge con el mismo cargo en la actualidad. La Asociación fue creada con el propósito de impartir capacitación a sus socios, cuidar los intereses colectivos de los mismos, unificar políticas que permitan la eficiencia y calidad en el servicio.

CAPITULO 3

Investigación de campo

INVESTIGACION DE CAMPO

3.1 DELIMITACIÓN DEL CAMPO

En razón de detectar las necesidades reales de capacitación se procedió a realizar la investigación de campo entre el personal del Hotel Dalí, (muestra seleccionada), para la cual se diseñaron cuestionarios, procesando esta información para interpretarla y presentarla través de gráficos.

3.1.1 SELECCIÓN DE PUESTOS A ENTREVISTAR

La investigación se hizo a través de una muestra no aleatoria realizada al Hotel Dalí.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

- Gerente general
- Gerente operativo
- Secretaria
- Contador general
- Auxiliar contable
- Jefe de Recursos Humanos
- Gerente nocturno
- Jefe de caja general administrativo
- Jefe de ventas

PERSONAL OPERATIVO

- Jefe de seguridad
- Vigilante
- Chofer
- Encargada de reservación
- Ama de llaves
- Camarista
- Jardinero
- Limpieza
- Recepcionista
- Bell boy
- Telefonista
- Cubre turnos
- Jefe de mantenimiento
- Auxiliar de mantenimiento

3.2 DISEÑO DE CUESTIONARIOS

3.2.1 CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL OPERATIVO

PERSONAL OPERATIVO

1. Tiempo que tiene desempeñando este puesto.

A) 1 a 5 años. B) 5 a 10 años. C) 10 años para adelante.

2. ¿ Cree usted que cuenta con el equipo necesario para desempeñar su trabajo?

Si _____ No _____ ¿por qué? _____

3. ¿ Cree usted tener una buena comunicación en su trabajo?

Si _____ No _____ ¿por qué? _____

4. ¿ Cree que en la actualidad su desempeño es tan adecuado como lo desea a usted mismo?

Si _____ No _____

5. ¿ Esta usted preparado para enfrentar responsabilidades mayores que las que tiene en la actualidad?

Si _____ No _____

En caso de respuesta afirmativa en que casos

6. ¿ Cómo considera globalmente su desempeño?

Excelente _____ Muy bueno _____

Bueno _____ Susceptible de mejorar _____

¿por qué? _____

7. ¿ Esta usted dispuesto a intervenir en algún curso de capacitación ya sea como instructor o como participante?

Si _____ No _____ ¿por qué? _____

8. ¿Cree usted necesario tomar otras medidas para que el rendimiento del área mejore?

Si _____ No _____ ¿cuales? _____

9. ¿Esta dispuesto a adaptarse a los cambios que se lleguen a presentar?

Si _____ No _____ ¿por qué? _____

10. ¿Cree que en un momento dado necesite de conocimientos teóricos para realizar su trabajo de una mejor manera?

Si _____ No _____ ¿por qué? _____

11. ¿Qué conocimientos considera usted que le hacen falta para un mejor desempeño en su trabajo?

Observaciones o sugerencias para mejoras en su puesto

3.2.2 CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. Tiempo que tiene desempeñando este puesto.

A) 1 a 5 años B) 5 a 10 años C) 10 años en adelante

2. Cree usted que cuenta con el equipo necesario para desempeñar su trabajo?

Si _____ No _____ ¿por qué? _____

3. ¿Qué tipo de motivación realiza hacia los empleados?

A) Incentivos ()
B) Compensación ()
C) Reconocimiento ()
D) Otro ()

4. ¿Cree usted tener una buena comunicación en su trabajo?

Si _____ No _____ ¿por qué? _____

5. ¿Considera usted que la capacitación es valiosa para el personal y para la empresa?

Si _____ No _____ ¿por qué?

6. ¿Cree que en la actualidad su desempeño es tan adecuado como lo desea usted mismo?

Si _____ No _____ ¿por qué? _____

7. ¿Cómo considera globalmente su desempeño?

Excelente _____ bueno _____ Susceptible de mejorar _____

¿por qué? _____

8. ¿ Cree usted que es necesario tomar otras medidas para que el rendimiento del área mejore?

Si _____ No _____

En caso de respuesta afirmativa diga cuales _____

9. ¿ Está dispuesto a participar próximamente en su curso ?

Si _____ No _____

10. ¿ Que tipo de cursos le interesan?

3.2.3 CUESTIONARIO PARA LOS HUESPEDES

ENCUESTA

Agradecemos su preferencia por nuestro servicio y nos comprometemos formalmente a seguirle atendiendo con excelencia.

Para tal efecto, apoyándonos en un estudio de calidad, nos permitimos solicitar su valiosa opinión la cual será de gran ayuda para lograr este objetivo.

MUCHAS GRACIAS.

El o los servicios que a continuación se mencionan le parecen?:

REGISTRO

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
RESERVACIONES	()	()	()	()
BOTONES	()	()	()	()
RECEPCIÓN	()	()	()	()

HABITACION

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
LIMPIEZA	()	()	()	()
CORTESIA CAMARISTA	()	()	()	()
SERVICIO A CUARTOS	()	()	()	()

ALIMENTOS

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
VARIEDAD DE MENU	()	()	()	()
CALIDAD	()	()	()	()

OTROS

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
LOBBY	()	()	()	()
ELEVADORES	()	()	()	()
ESTACIONAMIENTO	()	()	()	()
ALBERCAS	()	()	()	()

3.3 RESULTADO DE LOS CUESTIONARIOS.

Con los resultados obtenidos se presenta a continuación la interpretación de las gráficas:

CUESTIONARIO APLICADO A HUÉSPEDES

- En cuanto al registro:

1.- RESERVACIONES

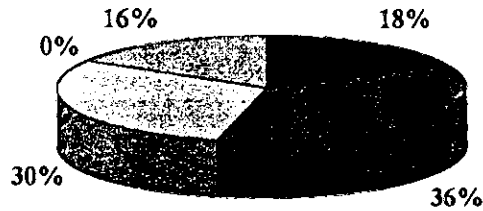
Tabulación 50: 100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	9	18%
BUENO	18	36%
REGULAR	15	30%
MALO	0	0%
NO CONTESTARON	8	16%

Del 100 % de los entrevistados consideró que el servicio es bueno en un 36 % y regular en un 30 % correspondiente al servicio de reservaciones .

EN BASE A LA APLICACION DE LOS CUESTIONARIOS SE
OBTUVO LA SIGUIENTE INFORMACION

RESERVACIONES



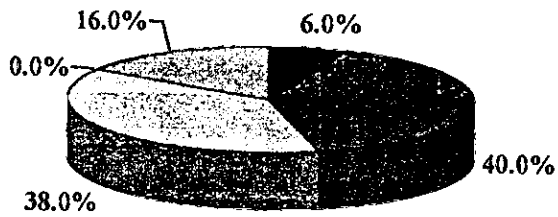
2.- BOTONES

Tabulación 50:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	3	6%
BUENO	20	40%
REGULAR	19	38%
MALO	0	0%
NO CONTESTARON	8	16%

Del 100 % de los entrevistados, el mayor porcentaje obtenido fue bueno con 40 % y regular con 38 % por lo que se puede deducir que es necesario instrumentar un programa de capacitación en este rubro.

BOTONES



■ EXCELENTE	■ BUENO
□ REGULAR	□ MALO
▨ NO CONTESTARON	

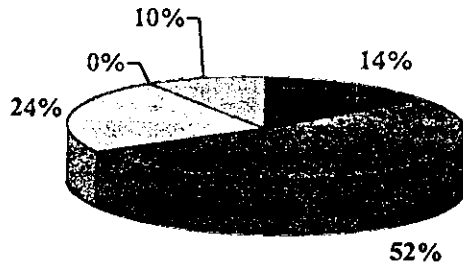
3.- RECEPCIÓN

Tabulación 50: 100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	14%
BUENO	26	52%
REGULAR	12	24%
MALO	0	0%
NO CONTESTARON	5	10%

Del 100 % de los entrevistados, el 52 % consideró bueno el servicio de recepción, por lo que podemos decir que existe capacidad en las personas ubicadas en este puesto, sin embargo por el porcentaje que se encuentra cercano a la media es necesario instrumentar programas de capacitación para la mejora continua.

RECEPCION



■ EXCELENTE	■ BUENO
□ REGULAR	□ MALO
■ NO CONTESTARON	

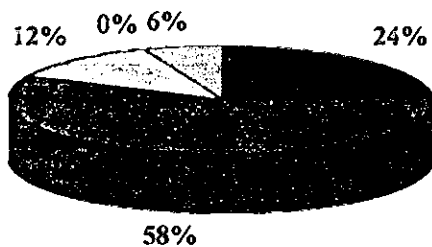
4.- LIMPIEZA

Tabulación 50:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	12	24%
BUENO	29	58%
REGULAR	6	12%
MALO	0	0%
NO CONTESTARON	3	6%

Del 100 % de los entrevistados, 58 % bueno, 24 % excelente, por lo tanto este servicio es realmente aceptable.

LIMPIEZA



■ EXCELENTE	■ BUENO
□ REGULAR	□ MALO
□ NO CONTESTARON	

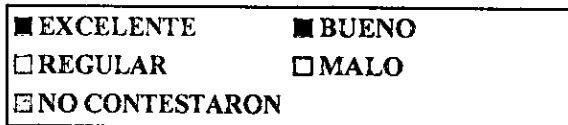
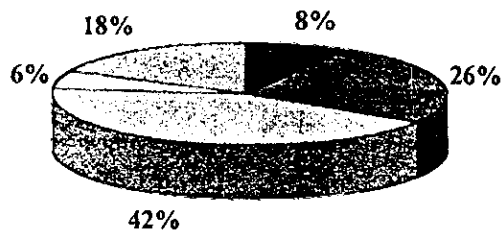
5.- CORTESÍA CAMARISTA.

Tabulación 50:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	4	8%
BUENO	13	26%
REGULAR	21	42%
MALO	3	6%
NO CONTESTARON	9	18%

Del 100 % de los entrevistados predominó el concepto de regular con 42 % por lo que este servicio no es muy aceptado dentro de los huéspedes, por lo tanto se torna urgente actuar en este sentido, dado que la cortesía es la carta de presentación de toda empresa de servicios especialmente en la industria del turismo.

CORTESIA CAMARISTA



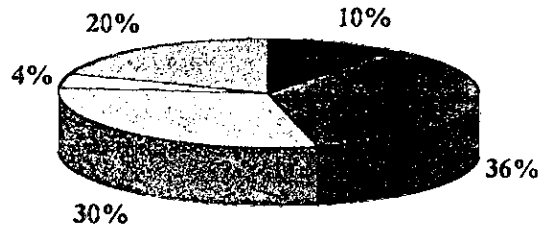
6.- SERVICIO A CUARTOS.

Tabulación 50. 100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	5	10%
BUENO	18	36%
REGULAR	15	30%
MALO	2	4%
NO CONTESTARON	10	20%

Del 100 % de los entrevistados predominó la opción de bueno con 36 % aunque es aceptable existe también inclinación a la opción regular por lo que en este servicio se necesita capacitación al personal.

SERVICIO A CUARTOS



■ EXCELENTE	■ BUENO
□ REGULAR	□ MALO
□ NO CONTESTARON	

- En cuanto a restaurante:

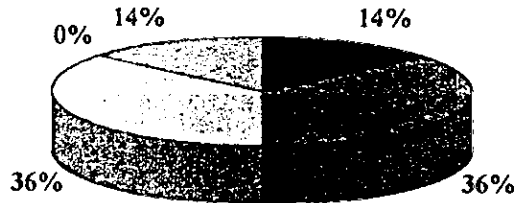
7.- VARIEDAD DEL MENÚ.

Tabulación 50: 100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	14%
BUENO	18	36%
REGULAR	18	36%
MALO	0	0%
NO CONTESTARON	7	14%

Como podemos observar predomina las opciones de bueno y regular por lo que se considera aceptable este servicio.

VARIEDAD DEL MENÚ



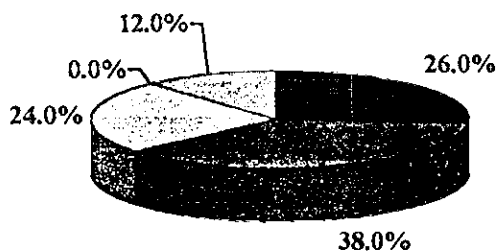
8.- CALIDAD EN ALIMENTOS.

Tabulación 50: 100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	13	26%
BUENO	19	38%
REGULAR	12	24%
MALO	0	0%
NO CONTESTARON	6	12%

El 64 % de los entrevistados contestaron entre excelente y bueno este servicio por lo que se considera aceptado.

CALIDAD EN ALIMENTOS



■ EXCELENTE	■ BUENO
□ REGULAR	□ MALO
□ NO CONTESTARON	

- En cuanto a otros servicios:

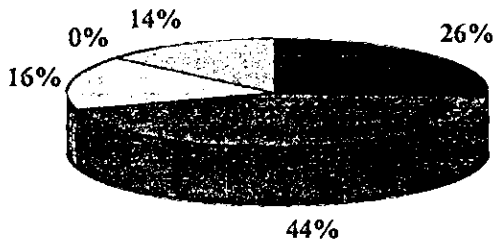
9.- LOBBY.

Tabulación 50: 100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	13	26%
BUENO	22	44%
REGULAR	8	16%
MALO	0	0%
NO CONTESTARON	7	14%

El 70 % de los entrevistados contestaron las opciones excelente y bueno, lo cual este servicio cuenta con el personal capacitado.

LOBBY



■ EXCELENTE	▣ BUENO
□ REGULAR	□ MALO
□ NO CONTESTARON	

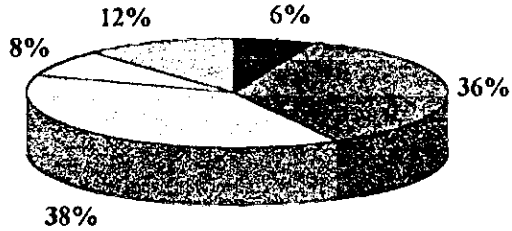
10.- ELEVADOR.

Tabulación 50: 100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	3	6%
BUENO	18	36%
REGULAR	19	38%
MALO	4	8%
NO CONTESTARON	6	12%

Del 100 % de los entrevistados se puede decir que existe un servicio regular y bueno por lo que es recomendable su remodelación.

ELEVADOR



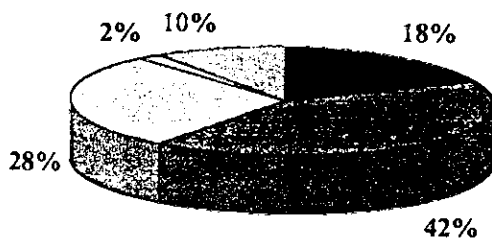
11.- ESTACIONAMIENTO.

Tabulación 50: 100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	9	18%
BUENO	21	42%
REGULAR	14	28%
MALO	1	2%
NO CONTESTARON	5	10%

Del 100 % de los entrevistados el 42 % contesto que el servicio es bueno, pero cabe mencionar que existe un 28 % que opino que el servicio es regular por lo que se tiene que poner atención en este sector.

ESTACIONAMIENTO



■ EXCELENTE	■ MUY BUENO
□ REGULAR	□ MALO
□ NO CONTESTARON	

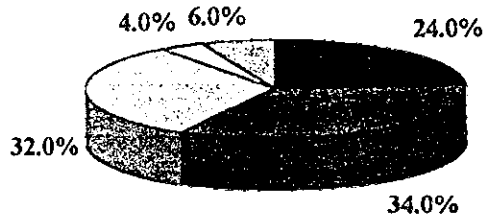
12.- ALBERCA.

Tabulación 50:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	12	24%
BUENO	17	34%
REGULAR	16	32%
MALO	2	4%
NO CONTESTARON	3	6%

Del 100 % de los entrevistados 34 % opino que este servicio es bueno, un 32 % que es regular, lo cual hace necesario atender este servicio.

ALBERCA



■ EXCELENTE	■ BUENO
□ REGULAR	□ MALO
□ NO CONTESTARON	

CUESTIONARIOS A EMPLEADOS

PERSONAL ADMINISTRATIVO

1.- Tiempo que tiene desempeñando este puesto.

Tabulación 9: 100%

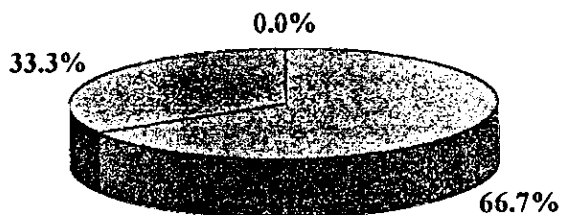
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-5 AÑOS	6	66.7%
5-10 AÑOS	3	33.3%
10 AÑOS EN ADELANTE	0	0%

Del 100 % del personal administrativo, 66.7 % tiene laborando de 1 a 5 años, el 33.3 % tiene de 5 a 10 años y ningún empleado tiene más de 10 años en ese puesto.

EN BASE A LA APLICACIÓN DE LOS
CUESTIONARIOS SE OBTUVO LA SIGUIENTE
INFORMACION

PERSONAL ADMINISTRATIVO

I.- TIEMPO QUE TIENE DESEMPEÑANDO ESTE PUESTO



1 - 5 AÑOS 5- 10 AÑOS 10 AÑOS EN ADELANTE

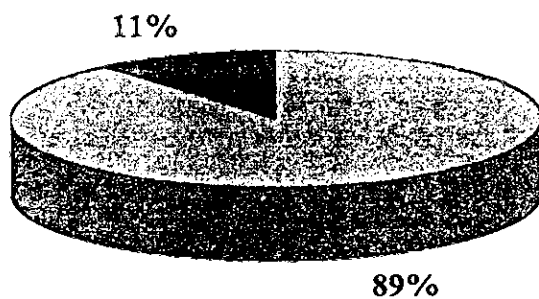
2.- ¿Cree usted que cuenta con el equipo necesario para desempeñar su trabajo?

Tabulación 9: 100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	88.9%
NO	1	11.1%

Se puede decir que la mayoría de los empleados cuenta con el equipo necesario para desempeñar su trabajo.

2.- ¿CREE USTED QUE CUENTA CON EQUIPO
NECESARIO PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO?



■ SI ■ NO

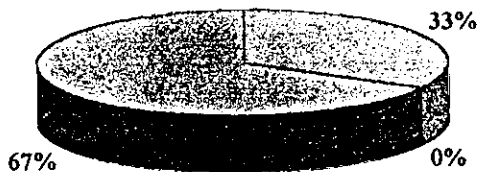
3.- ¿Qué tipo de motivación realiza hacia los empleados?

Tabulación 9:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INCENTIVOS	3	0%
COMPENSACIÓN	0	0%
RECONOCIMIENTO	6	66.7%

Como podemos ver la motivación si es utilizada a través del reconocimiento hacia los empleados.

3.-¿QUÉ TIPO DE MOTIVACION REALIZA
HACIA LOS EMPLEADOS?



INCENTIVOS COMPENSACION RECONOCIMIENTO

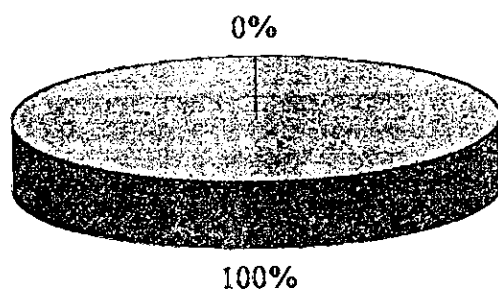
4.- ¿Cree usted tener una buena comunicación en su trabajo?

Tabulación 9:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%

El 100 % del personal administrativo entrevistado considera tener comunicación en su trabajo.

4.- ¿CREE USTED TENER UNA BUENA COMUNICACIÓN EN SU TRABAJO SU TRABAJO?



SI NO

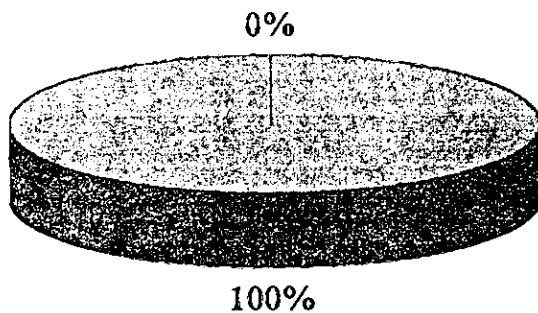
5.- ¿Considera usted que la capacitación es valiosa para el personal y para la empresa?

Tabulación 9:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%

Como se puede apreciar el 100 % de los entrevistados consideran como valiosa la capacitación tanto para el personal y la empresa.

5.- ¿CONSIDERA USTED QUE LA
CAPACITACION
ES VALIOSA PARA EL PERSONAL Y
PARA LA EMPRESA?



SI NO

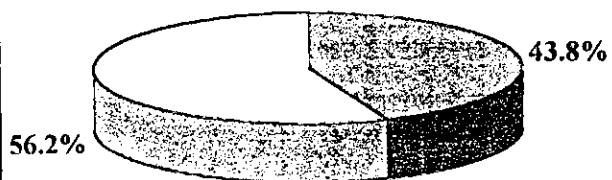
6.- ¿Cree que en la actualidad su desempeño es tan adecuado como lo desea usted?

Tabulación 9:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	43.8%
NO	7	56.3%

En esta pregunta la mayoría consideró que su desempeño no es tan adecuado como lo desean por falta de un sistema de cómputo más actualizado.

6.- ¿CREE QUE EN LA ACTUALIDAD SU DESEMPEÑO ES TAN ADECUADO COMO LO DESEA USTED?



SI NO

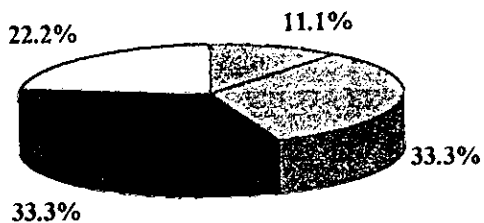
7.- ¿Cómo considera globalmente su desempeño?

Tabulación 9:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	11.1%
MUY BUENO	3	33.3%
BUENO	3	33.3%
SUSC DE MEJORAR	2	22.2%

El 33.3 % de los empleados entrevistados consideran su desempeño como muy bueno, al igual que bueno; así, el 11.1 % creen su desempeño excelente y el 22.2 % lo piensa que es susceptible de mejorar.

7.- ¿CÓMO CONSIDERA GLOBALMENTE SU DESEMPEÑO?



<input type="checkbox"/> EXCELENTE	<input type="checkbox"/> MUY BUENO
<input checked="" type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> SUSC. DE MEJORAR

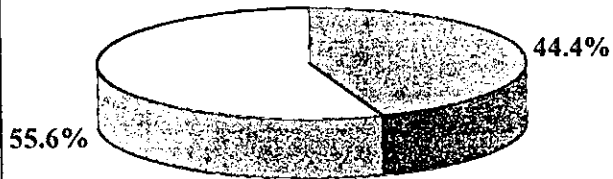
8 - ¿Cree usted necesario tomar otras medidas para que el rendimiento mejore?

Tabulación 9:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	44.4%
NO	5	55.6%

Del total de los entrevistados el 55.6 % considera que no es necesario tomar medidas, mientras que el 44.4 % cree que si comentando que hay que estar actualizados, que haya incentivos de la dirección y tratar la integración entre ejecutivos.

8.- ¿CREE USTED NECESARIO TOMAR OTRAS
MADIDAS PARA QUE EL RENDIMIENTO
DEL AREA MEJORE?



SI NO

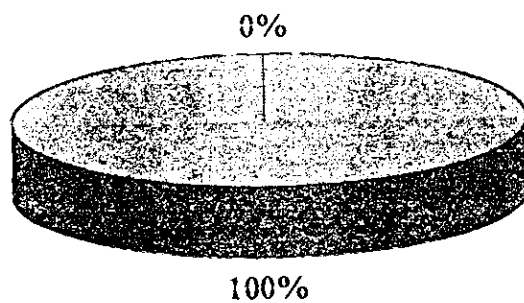
9 - ¿Está dispuesto a participar próximamente en un curso?

Tabulación 9:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%

El 100 % de los entrevistados opina que si está dispuesto a participar en un curso, por lo que se puede decir que existe una buena disposición de los empleados para capacitarse.

9.- ¿ESTA DISPUESTO A PARTICIPAR PROXIMAMENTE EN UN CURSO?



SI NO

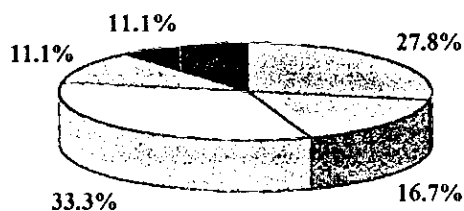
10.- ¿Qué tipo de cursos le interesarían?

Tabulación 9.100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPUTO	5	27.8%
INGLÉS	3	16.7%
REL. HUMANAS	6	33.3%
MERCADOTECNIA	2	11.1%
SERV. A HUÉSPEDES	2	11.1%

Del total de los entrevistados, los cursos que más interesan son los de relaciones humanas con un 33.3 % , cómputo con un 27.8 % e inglés con un 16.7 % , además de mercadotecnia y servicios al huésped.

10.-¿QUÉ TIPO DE CURSOS
LE INTERESARIAN?



- COMPUTO
- INGLES
- RELACIONES HUMANAS
- MERCADOTECNIA
- SERVICIO AL HUESPED

NOTA: CADA UNO DIJO DOS CURSOS QUE LE
INTERESAN

PERSONAL OPERATIVO

1.- Tiempo que tiene desempeñando este puesto

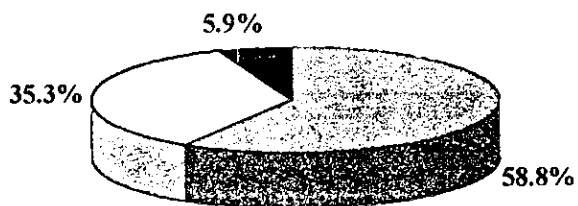
Tabulación 17:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 - 5 años	10	58.8%
5 - 10 años	6	35.3%
10 años en adelante	1	5.9%

Como se puede ver la mayoría del personal operativo al igual que el personal administrativo tiene de 1 a 5 años trabajando en su puesto.

PERSONAL OPERATIVO

1.- TIEMPO QUE TIENE DESEMPEÑANDO ESTE PUESTO



□ 1 - 5 AÑOS □ 5- 10 AÑOS ■ 10 AÑOS EN ADELANTE

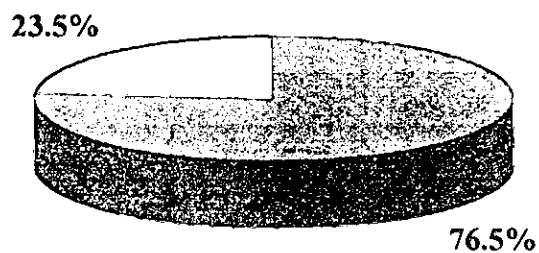
2.- ¿Cree usted que cuenta con el equipo necesario para desempeñar su trabajo?

Tabulación 17:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	76.5%
NO	4	23.5%

La mayoría de las personas consideraron que si cuentan con el equipo necesario para desempeñar su trabajo y las que respondieron negativamente es porque existe la carencia de equipo en todos los departamentos e información de los puestos.

2.- ¿CREE USTED QUE CUENTA CON EL EQUIPO
NECESARIO PARA DESEMPEÑAR SU
TRABAJO?



SI NO

CARENCIA DE EQUIPO EN TODOS LOS
DEPARTAMENTOS E INFORMACION DE LOS
PUESTOS

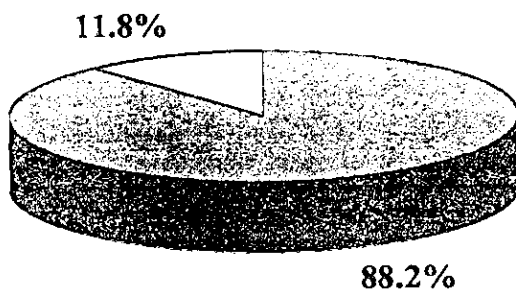
3.- ¿Cree tener una buena comunicación en su trabajo?

Tabulación 17;100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	88.2%
NO	3	11.8%

Del 100 % se considera que existe una buena comunicación entre el personal, pero en algunos casos se necesita interrelación entre los departamentos.

3.- ¿CREE USTED TENER UNA BUENA COMUNICACIÓN EN SU TRABAJO?



SI NO

POR FALTA DE COMUNICACIÓN EN
EL DEPARTAMENTO

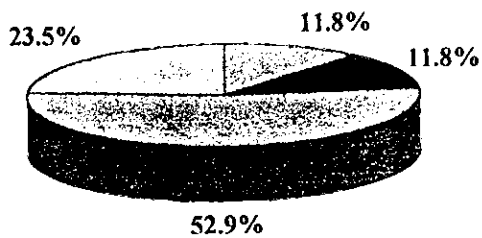
4 - ¿Cómo considera globalmente su desempeño?

Tabulación 17:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2	11.8%
MUY BUENO	2	11.8%
BUENO	9	52.9%
SUSC. DE MEJORAR	4	23.5%

En general la mayoría del personal considera su desempeño como bueno.

4.- ¿CÓMO CONSIDERA GLOBALMENTE
SU DESEMPEÑO?



■ EXCELENTE

■ MUY BUENO

■ BUENO

□ SUSC. DE MEJORAR

¿POR QUE?
POR LAS METAS QUE HAY QUE
ALCANZAR

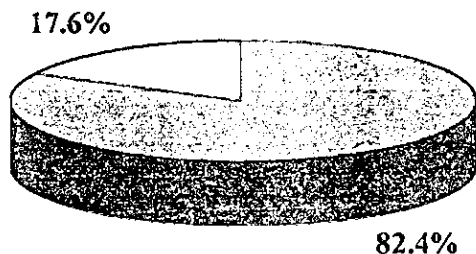
5.- ¿Cree usted necesario tomar otras medidas para que el rendimiento del área mejore?

Tabulación 17:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	82.4%
NO	3	17.6%

La mayoría de las personas respondieron que si se necesita tomar otras medidas para que el rendimiento del área mejore, dentro de las cuales se pueden mencionar: cambiar táctica de trabajo por algo más sencillo, comunicación de los empleados para los huéspedes, poder exponer las ideas a la gerencia, mayor capacitación y conciencia de cada uno

5.- ¿CREE USTED NECESARIO TOMAR OTRAS MEDIDAS PARA QUE EL RENDIMIENTO DEL AREA MEJORE?



SI NO

CAMBIAR TACTICA DE TRABAJO POR ALGO MAS SENCILLO HACEN FALTA MATERIALES, COMUNICACIÓN DE LOS EMPLEADOS PARA LOS HUESPEDES, CAMBIAR UN POCO LA IDEA DE LOS EJECUTIVOS HACIA EL PERSONAL. ADAPTARSE LAS NUEVAS POLITICAS Y CAMBIOS, MEJORES SERVICIOS DE HOTEL, INSTALACIONES Y CALIDAD PARA EL TURISTA, PODER EXPONER LAS IDEAS A LA GERENCIA, MAYOR CAPACITACION Y MAYOR CANSIENCIA DE CADA UNO

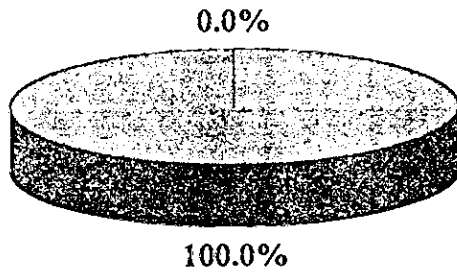
6 - ¿Estaría dispuesto a adaptarse a los cambios que se lleguen a presentar?

Tabulación 17:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	100%
NO	0	0%

Esta pregunta dio buenos resultados, ya que el personal considera fundamental actualizarse día con día.

6.- ¿ESTARIA DISPUESTO A ADAPTARSE
A LOS CAMBIOS QUE SE LLEGUEN A
PRESENTAR?



SI NO

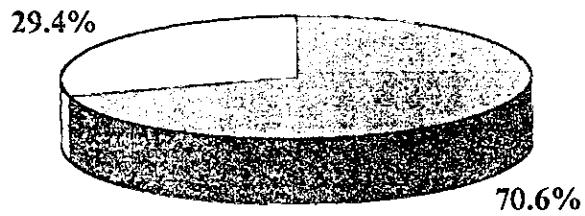
7.- ¿Cree que en un momento dado necesite de conocimientos teóricos para realizar su trabajo de mejor manera?

Tabulación 17:100%

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	70.6%
NO	5	29.4%

El 76 % considera que necesita de conocimientos teóricos para realizar su trabajo, y el 29.4 % restante, no los necesita ya que su trabajo es muy sencillo.

7.- ¿CREE QUE EN UN MOMENTO DADO
NECESITE DE CONOCIMIENTOS
TEORICOS PARA REALIZAR SU
TRABAJO DE UNA MEJOR MANERA?



SI NO

PROPUESTA DE UN MANUAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO PARA EL HOTEL VILLAS DALÍ

3.4 INTRODUCCIÓN

El presente programa de capacitación se realizó con el apoyo de la Universidad de Cienfuegos con el Hotel Villas Dalí para mejorar la calidad en el servicio del hotel.

Mediante la investigación de necesidades de capacitación se determinó que dentro del Hotel existe un nivel deficiente cuanto a inglés, comunicación interpersonal y hacia el huésped de cómputo.

3.5 OBJETIVOS

3.5.1 OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso el empleado será capaz de desarrollar su labor de manera al contar con conocimientos básicos de inglés, computación y relaciones humanas ya que se impartirán cursos de capacitación que en este momento son necesarios.

3.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Impartir un curso de Relaciones Humanas, con el fin de mejorar la comunicación entre los empleados y los huéspedes
- Impartir un Curso de Computación para efectos de acelerar las funciones de los puestos y estar a la par con el avance de la tecnología
- Impartir un curso de inglés ya que en el medio hotelero es importante el turismo extranjero.

3.6 POLITICAS

- a. El programa de Capacitación estará sujeto a las prioridades detectadas por las necesidades de capacitación.
- b. El área usuaria vigilará la asistencia y puntualidad de los capacitados a los cursos de los programas, tomando las medidas necesarias para cumplir con lo estipulado en la Ley Federal del Trabajo.
- c. Las evaluaciones al personal serán de tipo confidencial y para fines exclusivos de capacitación
- d. Los programas de capacitación en el trabajo no tienen fines promocionales.
- e. El área usuaria nombrará un responsable para programar y coordinar los cursos y eventos

3.7 DESARROLLO DEL PROGRAMA

A continuación se describirán los cursos que se proponen impartir en el Hotel Villas Dali.

CURSOS PROGRAMADOS

CURSO 1

COMPUTACIÓN

Este curso contiene los siguientes temas:

- Introducción a la computación.
- Sistema Operativo MS DOS.
- Windows 3.1
- Microsoft Office.
- Microsoft Word (Procesador de texto).
- Microsoft Excel (Hoja de cálculo).

- Microsoft Power Point (Presentador)
- Microsoft Mail (correo electrónico).

CURSO 2

RELACIONES HUMANAS.

Este curso contendrá los siguientes temas

- Logro personal, las metas de cada quién, conciencia personal y compromiso.
- Reflexionando con respecto a los demás.
 - Como saludar y reconocer nombres.
 - Eliminar la crítica y formar hábitos de positivismo.
 - Cómo hacer que los demás respondan mejor.
 - Cómo mejorar su ambiente de vida y de trabajo, como escuchar y comunicarse.

CURSO 3

INGLES BASICO

Este curso contendrá los siguientes temas:

- Abecedario.
- Vocabulario básico.
- Oraciones básicas del lenguaje.
- Números del 1 al 50.
- Verbos.
 - Presente simple
 - Presente progresivo.
- Pronunciación.

PROGRAMAS PROPUESTOS

CURSO DE COMPUTACION _____

PROGRAMA COMPUTACION BASICA GENERAL

INSTRUCTOR _____

MÓDULO MÓDULO I _____

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	TEMARIO	TÉCNICAS DE INSTRUCCION	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACION	NUM DE HRS	NUM DE PARTICIPANTES	REQUISITOS
Al finalizar el curso, los participante conocerán las funciones principales de la computadora así como también la paquetería	El participante - Conocerá los elementos que integran una computadora - Funciones de cada uno de los elementos que integran una computadora. - Podrá manejar paquetería	- Introducción a Las computadoras - Sistema operativo - Windows - Microsoft Office - Excel - Word - Power Point	- Instrucción en el trabajo	- Un manual para cada usuario - Computadoras PC	- Se aplicara un examen por módulo	20 hr Por modulo	- Maximo 15 personas y mínimo 10	Que sea personal administrativo o serido operativo maneje computadora

OBSERVACIONES

PROGRAMAS PROPUESTOS

CURSO DE RELACIONES HUMANAS
INSTRUCTOR _____

PROGRAMA COMUNICACION INTERPERSONAL
MÓDULO MÓDULO 1

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	TEMARIO	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACIÓN	NUM DE HRS	NUM DE PARTICIPANTES	REQUISITOS
Al finalizar el curso el participante será capaz de relacionarse mejor con sus compañeros de trabajo y con los huéspedes	<ul style="list-style-type: none"> - El participante será capaz de fijarse metas a corto plazo - Trabaja en grupo - Será más sociable - Le dará un mejor servicio al huésped - Se conocerá más a si mismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Logro personal y las metas de cada uno - Reflexionando con respecto a los demás 	<ul style="list-style-type: none"> - Lluvia de ideas - Debate - Dramatización 	<ul style="list-style-type: none"> - Rota folios - Plumones - Pizarrón - Gises - Acetatos 	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntas abiertas a los participantes 	20 hr Por módulo	Máximo 10 personas y mínimo 6	Deberá de asistir todo el personal del hotel

OBSERVACIONES

PROGRAMAS PROPUESTOS

CURSO DE INGLÉS
 INSTRUCTOR _____

PROGRAMA INGLÉS BASICO GENERAL
 MÓDULO MODULO 1

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	TEMARIO	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACIÓN	NUM DE HRS	NUM DE PARTICIPANTES	REQUISITOS
Al finalizar el curso, el participante conocerá las reglas básicas del idioma inglés.	<ul style="list-style-type: none"> - Al finalizar el curso el participante será capaz de tener: - Conocimiento del vocabulario - Nociones generales de inglés 	<ul style="list-style-type: none"> - Abecedario - Vocabulario - Números del 1 al 50 - Verbos - Pronunciación 	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva - Lectura comentada - Dramatización 	<ul style="list-style-type: none"> - Juegos - Pizarrón - Plumones 	<ul style="list-style-type: none"> - Exámenes semanales 	20 hr por módulo	15 personas y mínimo 10	Se requiere a todo el personal de los hoteles.
OBSERVACIONES:								

Los Cursos Anteriores

Tendrán una escala de certificación del 1 al 10 donde 8 es la calificación que confirma el logro de los objetivos planteados en los programas y donde 6 y 7 son indicadores de reforzar conocimientos incrementando en las horas de capacitación en los temas no asimilados.

En donde 5 o menos es necesario revisar y repetir el curso completo. Cabe mencionar que la calificación mayor de 8 es totalmente aceptable.

CONCLUSIONES

Al concluir la presente tesis, se ha llegado a las siguientes conclusiones respecto a las hipótesis y objetivos plantados, en el capítulo de metodología.

HIPÓTESIS

La aplicación del manual de capacitación propuesto permitirá que los trabajadores de los Hotel Villas Dalí, realicen sus actividades de manera óptima.

Debido a que es una tesis de tipo propositiva, queda sujeta a contrastación, pero se ha visto teóricamente en el capítulo II, lo importante que es tener una capacitación actualizada acorde con las necesidades tipo de organización. Con lo anterior citado, la propuesta mencionada si es válida de acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la investigación de campo, por lo tanto la hipótesis se confirma, ya que la detección de necesidades demuestra, que las áreas investigadas requieren de capacitación y al contar con un manual que responda a esa necesidad vendrá a solucionar de manera técnica y específica la problemática que genera la falta de aptitud y actitud de los colaboradores del hotel villas Dalí; es decir, que la capacitación programada en el manual propuesto contribuirá al desarrollo del personal y ese efecto se traducirá en eficacia y productividad de la plantilla laboral y por ende la empresa tendrá calidad en el servicio que ofrece a los usuarios

RECOMENDACIONES

Una vez terminada la presente tesis, se hacen algunas recomendaciones:

- Impartir los cursos de capacitación tomando en cuenta este manual, para iniciar con un conocimiento básico y más adelante llevar a cabo otros módulos más avanzados, con el propósito de darle un seguimiento para que los empleados se especialicen en un período de tiempo determinado.
- Mantener la información contenida en este manual actualizado.
- Se considera necesario realizar una junta al término de cada módulo, para conocer los avances además de las experiencias de los empleados, y así poder comparar los resultados obtenidos con lo planeado.
- Seleccionar al personal de acuerdo al curso que se vaya a impartir.
- Para la puesta en marcha de esta propuesta, es conveniente que la capacitación sea impartida por instructores especializados de acuerdo a los diferentes temas.

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

- 1 - Arias Galicia, Fernando administración de recursos humanos; Ed. Trillas, México 1988.
- 2 - Reyes Ponce, Agustín Administración de personal. Ed Limusa, México 1988
- 3 - Barragán del Río, Luis. Hotelería Ed. Instituto politécnico nacional, México 1991
- 4 - Bass, Bernard M y Vaughan, James A. El entrenamiento en la industria. Cía. Editorial continental, S.A. México 1989.
- 5 - Jiménez Castro, Wilburg. Introducción a la teoría administrativa. Ed. Fondo de cultura económica. México 1990.
- 6 - Pinto Villatoro, Roberto. Proceso de capacitación. Ed Diana. 2da. Edición 1994.
- 7 - Mendoza Núñez, Alejandro. Manual para determinar necesidades de capacitación. Ed. Trillas. 2da. Edición 1986.
- 8 - Franklin Stephen. Terry George. Principios de administración. Ed. Continental. México 1987.
- 9 - Korb, David I. adiestramiento del supervisor. Ed Centro regional de ayuda técnica. México 1990.
- 10 - Guzmán Valvidia. Problemas de la administración de empresas. Ed. Limusa. México 1992.
- 11 - Siliceo, Alfonso. Capacitación y desarrollo del personal. Ed. Limusa. México 1991.
- 12 - Arias Galicia, Fernando. Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento. Ed. Trillas. México 1992.
13. - Ley federal del trabajo. Ediciones delma. México 1994.
- 14.- Donald. P. Schwab, Herbert G. Heinemann. Administración de recursos humanos y personal. ED. CECSA.
15. - Jaime A. Grados Espinosa, Inducción, reclutamiento y selección de personal. Manual Moderno.

16. - Alfredo Guth. Aguirre, Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos, ED. Trillas
17. - Munich y Galindo, Fundamento de Administración, Ed Trillas 5ta. Edición.
18. - Enrique Benjamín Franklin, Organización de Empresas, Mcgraum Hill, Reimpresión México 1997.
19. - Elementos básicos de administración. EYSSAUTIER Trillas.
20. - Shan Tyson y Alfredo York, Administración de Personal, Ed. Trillas.