



REPORTE FINAL DE ESTADIAS

Kimberly Cardenas Trujillo

Plan de mejora en la operación del área de recepción



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



UTP
UNIÓN DE INSTITUTOS
TECNOLÓGICOS Y POLITÉCNICOS



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



DET
Dirección de Educación
Tecnológica del Estado
de Veracruz

SEMSyS
Subsecretaría de Educación
Media Superior y Superior

Técnico Superior Universitario en Turismo (Área Hotelería)

Plan de mejora en la operación del área de recepción

REPORTE FINAL DE ESTADÍA

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO
(ÁREA HOTELERÍA)

Kimberly Cardenas Trujillo

ASESOR INDUSTRIAL: Liz Andrea Monforte Espinosa

ASESOR ACADÉMICO: LAT. Nancy Morales Valencia

CUITLÁHUAC, VER.

AGOSTO, 2023

RESUMEN

El presente proyecto titulado “Plan de mejora en la operación del área de recepción” se encuentra enfocado principalmente en la satisfacción del huésped y el beneficio del hotel, como su nombre lo dice, consiste en una propuesta para implementar nuevas acciones en el hotel, mejorando así el servicio de este.

El proyecto cuenta con cinco capítulos, en los cuales se abordarán los elementos que se tomaron en cuenta para la elaboración de este trabajo. Primero se presentan las generalidades del Hard Rock Hotel ubicado en la Riviera Maya, así como el análisis FODA de la empresa.

En el segundo capítulo se estableció la problemática a trabajar durante el proyecto, la cual se enfoca en la falta de personal dentro del departamento y la falta de capacitación del mismo, así como el porque aplicar un plan de mejora al departamento mejoraría el servicio. Se presentan los objetivos del proyecto y la justificación del mismo.

En el siguiente capítulo se presenta el marco teórico con bases teóricas que se emplean en el análisis, tomando en cuenta varias investigaciones planteadas por diferentes autores.

En el quinto capítulo se describe la metodología utilizada para llevar a cabo el proyecto y todo el proceso para su desarrollo, después se puede encontrar el enfoque de la investigación, el tipo de investigación y el método utilizado, al igual que las técnicas y herramientas utilizadas. El instrumento utilizado fue una guía de observación la cual consta se 10 puntos a evaluar.

Por último se presentan los resultados obtenidos y las conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: plan de mejora continua, calidad en el servicio, capacitación del personal, acciones de mejora.

Índice

RESUMEN.....	3
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Marco contextual.....	9
1.1.1 Antecedentes de la empresa	16
Misión	18
Visión	18
Valores.....	18
1.1.2 Análisis FODA	24
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
2.1 Planteamiento del problema	25
2.2 Pregunta de investigación	25
2.3 Hipótesis de investigación	26
2.4 Objetivos.....	26
2.5 Justificación del proyecto.....	27
2.6 Limitaciones y Alcances	28
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	29
3.1 Marco teórico	29
3.2 Marco Conceptual.....	32
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.....	36
4.1 Proceso de investigación.....	36
4.2 Diseño metodológico.	37
4.2.1 Enfoque de investigación.....	37
4.2.2 Tipo de investigación	38
4.2.3 Método.....	38
4.2.4 Técnicas y herramientas de investigación.....	39

4.2.5 Descripción del/los instrumento (s).....	39
4.2.6 Diseño del/los instrumento (s)	40
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	42
5.1 Análisis e interpretación de resultados	42
5.2 Conclusiones y recomendaciones	49
Referencias bibliográficas	58
Anexos.....	63

Índice de figuras

Ilustración 1 Mapa de ubicación de Quintana Roo . fuente:Google maps	9
Ilustración 2 Mapa de ubicación de hotel Hard Rock Riviera Maya. Fuente:Google maps	10
Ilustración 3 Gráfico de Actividades económicas del estado. fuente: INEGI.....	11
Ilustración 4 Los rápidos de Bacalar, al sur del estado de Quintana Roo Fuente: Turismo Mexico.	13
Ilustración 5 Tulum, Quintana Roo. Fuente: Secretaria de Turismo	14
Ilustración 6 Festival de Cultura del caribe Fuente:Liliana Villanuevas (2022)	15
Ilustración 7 propuesta de organigrama	20
Ilustración 8 Guitarra de Eric Clapton, primer memorabilia de Hard Rock.....	23
Ilustración 9 Diagrama del proceso de investigación en espiral planteado en el libro Metodología de la Investigación de Roberto Hernández Sampieri edición 2010.	36
Ilustración 10 Curso de Mystery Shopper Fuente: Luis Zurita (2023)	58
Ilustración 11 Logo de Hard Rock Fuente: Hard Rock Cafe International 2023.....	63
Ilustración 12 Recepcion para socio Legendary Fuente: Luis Zurita (2023)	63
Ilustración 13 Lounge Heaven Fuente Luis Zurita (2023)	64
Ilustración 14 Recepcion solo para adultos Fuente: Luis Zurita (2023)	64
Ilustración 15 Activacion de grupo patio Heaven Fuente: Luis Zurita (2023)	65
Ilustración 16 Recepcion principal Heaven Fuente: Luis Zurita (2023)	65
<i>Ilustración 17 Recepcion principal Hacienda Fuente: Hard Rock Café International 2023</i>	66
Ilustración 18 Recepción Hacienda Fuente: Luis Zurita (2023).....	66
Ilustración 19 Hard Rock Riviera Maya Fuente:trpadvisor	67
Ilustración 20 Fase Hevaen Fuente: Barna Takats (2023).....	67

Indice de tablas

Gráfica 1 Verifica que su área de trabajo este limpia y ordenada. Fuente: Elaboración propia. Kimberly Cardenas, (2023).....	42
Gráfica 2 Cumple con el uniforme solicitado. Fuente: Elaboración propia, Kimberly Cardenas, (2023).....	43
Gráfica 3 Conoce la información contenida en el sound check del día. Fuente: Elaboración propia, Kimberly Cardenas (2023).....	43
Gráfica 4. Cumple con los estandares establecidos para los procesos de check in y check out. Fuente: Elaboración propia, Kimberly Cardenas, (2023)	44
Gráfica 5 Revisa todas las alertas contenidas en las reservas, así como los comentarios contenidos en la misma. Fuente: Elaboracion propia, Kimberly Cardenas, (2023).....	44
Gráfica 6 Trata de manera amable al huésped. Fuente: Elaboración propia, Kimberly Cardenas, (2023).....	45
Gráfica 7 Busca alternativas para el huésped, antes de decir que no. Fuente: Elaboracion porpia, Kimberly Cardenas, (2023).....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 8 Solicita garantía al huésped. Fuente: Elaboracion propia, Kimberly Cardenas, (2023)	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 9 Brinda información sobre la propiedad. Fuente: Elaboracion propia, Kimberly Cardenas, (2023).....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 10 Muestra siempre una actitud de servicio. Fuente: Elaboracion propia, Kimberly Cardenas, (2023).....	46

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El plan de mejora continua es una práctica de gestión para que las empresas puedan mejorar constantemente sus procesos y así ser más eficientes y que el rendimiento de las empresas aumenten.

El proceso de mejora continua ayudará a crear más valor para el cliente en todo momento, y de este modo los niveles de satisfacción con el servicio aumentan, los clientes se fidelizan y recomiendan la empresa a otras personas.

El resultado, por supuesto, también se refleja en un aumento de la rentabilidad del negocio. Es por esto que en el Hotel Hard Rock Riviera Maya como una alternativa para aumentar el número de visitas en las instalaciones y mejorar la experiencia de sus huéspedes; se desarrolló una guía de observación en la cual se evalúan aspectos que son esenciales en el departamento para poder brindar un buen servicio y así identificar fallos y poder corregirlos, implementando así un plan de mejora.

Estas pequeñas acciones contribuirán a mejorar el servicio brindado en el área de recepción, mejorando así la experiencia del huésped y elevando los comentarios positivos que se reciben en el hotel.

Este trabajo se integra por las opiniones de los Supervisores y Subgerentes de dicha área, los cuales evaluaron al personal que tienen a su cargo, con base en los resultados obtenidos, se establecieron las medidas a tomar para poder mejorar el servicio.

El brindar un servicio de calidad y crear una excelente reputación en el mercado, es el principal objetivo de la cadena Hard Rock. De esta manera se crean diariamente auténticas experiencias en sus huéspedes, haciéndolos sentir en casa cada que visitan alguna de sus instalaciones. Es por ello que implementar un programa de mejora continua es de suma importancia, ya que permitirá al hotel fortalecer sus deficiencias y mantenerse a la vanguardia en una rama con amplia competencia como lo es la hotelería.

1.1 Marco contextual

En este proyecto se analizará la operación del área de recepción del Hotel Hard Rock Riviera Maya, partiendo de la recomendación de mejorar la calidad del servicio del establecimiento.

La intención de la investigación es identificar con claridad las áreas de oportunidad para mejorar la calidad en el servicio, buscando también mejorar la experiencia de los huéspedes que visitan el establecimiento.

Ubicación Geográfica

El estado de Quintana Roo se localiza en la península de Yucatán al sureste de la República Mexicana.

Colinda al norte con el Golfo de México, al oeste con los estados de Yucatán y Campeche, al este con el Mar Caribe y al sur con Belice. (ParatodoMexico, 2023)



Ilustración 1 Mapa de ubicación de Quintana Roo .
fuente: Google maps

En 2020, la población en Quintana Roo fue de 1,857,985 habitantes (50.4% hombres y 49.6% mujeres). En comparación a 2010, la población en Quintana Roo creció un 40.2%.

El hotel se encuentra ubicado en Puerto Aventuras; este es uno de los principales destinos para los viajeros que buscan relajarse e incluso quedarse a disfrutar de su retiro. Básicamente es un fraccionamiento que cuenta con villas, para una comunidad privada, departamentos y varios Resorts de prestigio que lo hacen uno de los lugares favoritos de muchos turistas que visitan la Riviera Maya.

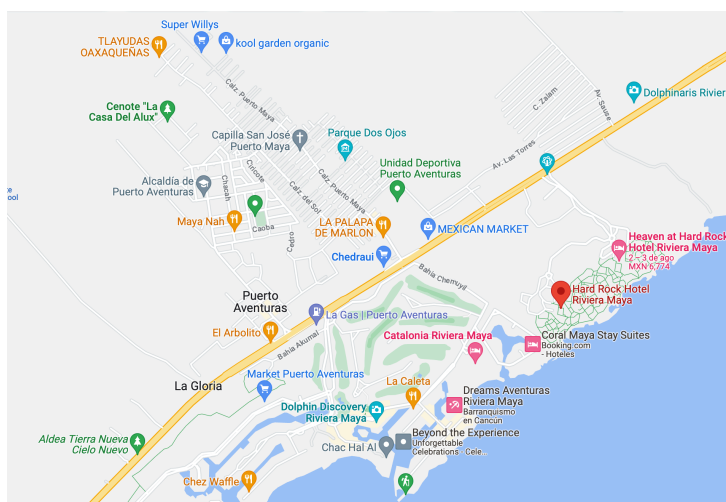


Ilustración 2 Mapa de ubicación de hotel Hard Rock Riviera Maya.
Fuente: Google maps

Actividad Económica

Entre las principales actividades económicas se encuentran: servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas (22%); comercio (17.1%); servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles (12.4%); construcción (7.8%); y transportes, correos y almacenamiento (6.5%).

Los sectores estratégicos en Quintana Roo son: agronegocios, forestal, pesca y acuicultura, manufactura, turismo y apoyo a negocios. (INEGI, 2016)



Ilustración 3 Gráfico de Actividades económicas del estado. fuente: INEGI

Turismo en Quintana Roo

Quintana Roo es el estado más turístico de México. Los nombres de Cancún y Riviera Maya han hecho famoso el Caribe Mexicano, creando una marca que atrae a viajeros de todo el mundo.

Una región única en el mundo, diversa en cuanto a destinos y atractivos turísticos: Mar azul, playas de arena blanca, selva tropical, zonas arqueológicas, cenotes, ríos subterráneos, islas, lagunas, cultura Maya viva e historia. Con una infraestructura que compite a nivel mundial por la variedad en su oferta de hospedaje, gastronomía típica e internacional, conectividad, multiculturalidad y recursos naturales.

Cada destino tiene su magia, con lugares espectaculares en donde es posible realizar una gran variedad de actividades y vivir experiencias únicas que te permitirán experimentar lo mejor de México y lo mejor del Caribe. (Consejo de promoción turística de Quintana Roo, 2019)

Su capital Chetumal, que en náhuatl significa, «lugar donde crecen los árboles rojos», se encuentra cerca de la frontera natural que separa México de Belice, se trata del Río Hondo.

Solía tener casas hechas de madera, estilo inglés, elevadas por encima del suelo y al día de hoy aún hay existencia de unas cuentas, siendo aún de sumo atractivo su pintoresco aspecto. Uno de los principales atractivos es el Museo de la Cultura Maya, provisto de una interesante colección de piezas arqueológicas, que nos lleva a la comprensión de las costumbres y «modus vivendi» de la civilización maya, así como también el Museo de la Ciudad, que lleva a echar un vistazo de la historia de Chetumal con una muestra fotográfica, mobiliario y otros artefactos de distintas épocas.

Quizás lo más conocido para el turismo extranjero, se circunscribe a la llamada Riviera Maya, la cual abarca desde Puerto Morelos, hasta La Reserva de la Biosfera Sian Ka' an.

Subiendo hacia el norte, se puede contemplar otra de las playas más bonitas de Quintana Roo, se trata de **Akumal**, su nombre significa «Lugar de las Tortugas» y es que en los meses de mayo a octubre, comienza el desove de estos fascinantes quelonios y de junio a

noviembre se puede apreciar el hermoso espectáculo de la salida del cascarón de los mismos.

Cerca de Tulum y Akumal se encuentran los parques de diversiones de Xel Há, Xacret y Xplor en los que se pueden llevar a cabo diversas actividades como tirolesa, nado en ríos subterráneos, recorridos extremos, convivencia con flora y fauna de la región, sumergirse en cenotes, nado con delfines, disfrutar de espectáculos y shows nocturnos. (Turismo Mexico, n.d.)



Ilustración 4 Los rápidos de Bacalar, al sur del estado de Quintana Roo
Fuente: Turismo Mexico.

Cultura

Quintana Roo es un estado con gran diversidad cultural; lugar preferido de otros estados y otras partes del mundo como residentes permanentes, así como su vecindad con Yucatán y países del Caribe influyen en su multiculturalidad. Además, sus ricas tradiciones mayas dotan de orgullo y de sentido de pertenencia a sus habitantes.

Las zonas arqueológicas de Quintana Roo, a través de las cuales puede admirarse la majestuosidad de su pasado, son principalmente Tulum, que es una de más visitadas del país y se constituye en un referente internacional de la cultura maya, seguidas de Cobá, Kohunlich y Dzibanché, también de gran relevancia. (Gobierno de Mexico, n.d.)



Ilustración 5 Tulum, Quintana Roo. Fuente: Secretaria de Turismo

Las fiestas tradicionales religiosas de Quintana Roo son muestras palpables del legado maya en honor a los antiguos dioses adorados por esta cultura. Tal es el caso de las fiestas de la Santa Cruz o la feria del Cedral, festividades con varios siglos de antigüedad.

En lo cultural, se trata de una serie de eventos en los cuales se exponen las actividades típicas de la región: ganaderas, gastronómicas, artesanales y artísticas, entre muchas otras.

El Hanal Pixán

Esta celebración, también llamada “Comida de las ánimas”, es realizada en conmemoración al Día de Muertos, entre los días 31 de octubre al 2 de noviembre.

El Carnaval de Cozumel

Esta festividad de más de 140 años de tradición es una de las expresiones culturales más representativas del estado.

Gracias a su repercusión social y económica, goza de gran proyección nacional e internacional.

La sátira teatral Guaranducha cozumeleña, las comparsas coplistas, las parodias cozumeleñas y la representación del torito Wakax-Ché son algunas de las aportaciones culturales que engalanan la temporada carnestolenda en Quintana Roo y Cozumel.

Festival de Cultura del Caribe

En noviembre las naciones del Caribe convergen culturalmente en esta celebración.



Ilustración 6 Festival de Cultura del caribe Fuente:Liliana Villanuevas (2022)

Se celebra en todos los municipios del estado e involucra el intercambio de distintas manifestaciones artísticas culturales: musicales, dancísticas, teatrales, gastronómicas y literarias.

El mayapax

El mayapax es un tipo de música que conjuga elementos de la cultura maya y la española. Es considerado una de las más valiosas expresiones del sentimiento del pueblo quintanarroense.

Su instrumentación incluye violín, armónica, tarola, bombo, cencerro e idiófonos, específicamente caparazones de tortuga. (Cultura de Quintana Roo, 2022)

1.1.1 Antecedentes de la empresa

Los hoteles Hard Rock se extienden por todo el mundo con una dedicación intransigente a la hospitalidad que promete mucho más que un simple lugar para alojarse. Abrazan la cultura y el carácter de cada uno de los lugares de colección de resorts con todo incluido con una energía y entusiasmo que solo se encuentran en Hard Rock.

Los hoteles Hard Rock están arraigados en el espíritu de la música que comenzó con una guitarra donada por la leyenda del rock Eric Clapton al Hard Rock Cafe original de Londres. Ofrecen un conjunto de servicios para los huéspedes que valoran el trato VIP.

Cada hotel de Hard Rock toma el espíritu de su destino y lo combina con su vibrante colección de música y recuerdos. En los hoteles Hard Rock, cualquier cosa puede pasar.

Lo que comenzó con dos amigos y su amor por la música y la buena comida es ahora una de las marcas más reconocidas del mundo.

Hard Rock surgió como una cafetería el 14 de Junio de 1971 en Hyde Park, London. Años después el fundador Peter Morton decide expandir la marca y abrir el primer Hard Rock Hotel & Casino en Las Vegas en 1995.

En 1996, después de operar en forma separada durante 14 años. Hard Rock International compró los restaurantes de Peter de Hard Rock de Hard Rock America, y así se unificó la marca del restaurante. Hard Rock luego se redefinió en 4 negocios principales: Hard Rock Cafe, Hard Rock Live, Hard Rock hotel y Hard Rock Casino.

Los Hard Rock Café ofrecen una experiencia única: desde memorabilia específica que rinde tributo a músicos originarios de cada área hasta auténticos artículos de colección que reflejan el espíritu de la ciudad. Los restaurantes ofrecen comida de alta calidad y un excelente servicio en un ambiente musical de gran energía.

Los hoteles Hard Rock ofrecen una actitud contemporánea y a la moda en un ambiente alusivo a la música. Los viajeros reciben experiencias y comodidades exclusivas en

Instalaciones de máximo lujo, cuya estética varía para abarcar desde ubicaciones urbanas hasta sitios para familias y algunos complejos con todo incluido.

Las instalaciones para conciertos de Hard Rock Live ofrecen a los invitados la mejor experiencia musical. Nuestros Hard Rock Live reciben a artistas incipientes, contemporáneos y legendarios en exclusivas ubicaciones de todo el mundo.

Los Hard Rock Casino y Rocksino combinan el entusiasmo y la energía de los juegos de azar con la auténtica experiencia que solo Hard Rock puede ofrecer. Incluso en la industria de los juegos de azar, el enfoque para ofrecer entretenimiento, impregnado de música auténtica y servicio excepcional, es un catalizador para crear recuerdos inolvidables.

Pilares de la Marca

Música. Creer que la música es un lenguaje que acerca al mundo. Es parte de su ADN

Menú. Desde hamburguesas rockeras hasta batidos alcohólicos y todo lo demás, el menú de Hard Rock Cafê es una experiencia digna de antojo accesible en todo el mundo.

Mercancía. Todo comenzó con la clásica camiseta de Hard Rock. Ahora, la línea de merchandising ayudan a los huéspedes a expresarse todos los días.

Memorabilias. Comenzando con la guitarra de Eric Clapton, eligieron conmemorar a los grandes, desde el pasado hasta el presente, en sus paredes.

Monumento. Ubicados en algunos de los lugares más emblemáticos del mundo, sus monumentos son reconocibles por todos.

Motts. Son sobre lo que esta construido Hard Rock. Ama a todos, sirve a todos, todo es uno, tomar el tiempo para ser amable y salvar al planeta.

Filosofía Organizacional

Misión

Creamos experiencias auténticas de rock

Visión

Crecer como empresa manteniendo la ocupación, con un estilo diferente y así ser uno de los mejores hoteles de la región.

Valores

1. Practica honestidad, integridad y profesionalismo
2. Alíenla a todos a maximizar su potencial
3. Asume responsabilidades por obtener resultados
4. Crea entusiasmo por la marca a través de la innovación
5. Brinda servicio amplificado

Lemas

LOVE ALL - SERVE ALL

No atendemos a ningún grupo social en particular, aceptamos a todos. Más que un trabajo, nuestra industria y la marca Hard Rock nos permiten hacer una diferencia en las vidas de las personas a través del servicio y la hospitalidad que brindamos.

ALL IS ONE

Cada persona en la familia Hard Rock tiene una función importante que desempeñar en la banda. Somos un equipo y debemos trabajar juntos para tener éxito en lo que hacemos. El espíritu de colaboración, junto con el respeto por lo demás y la ayuda mutua son nuestra norma.

SAVE THE PLANET

En la vida, el trabajo no lo es todo. Alentamos a las personas a ser proactivas para conservar nuestro medio ambiente a través de iniciativas locales, como el reciclaje, la protección de la vida silvestre o la limpieza del medioambiente. Este planeta es el único que tenemos, por lo que creemos que todos deben hacer su parte para preservarlo.

TAKE TIME TO BE KIND

Es cierto que la amabilidad realmente es contagiosa. En Hard Rock, nos sentimos orgullosos de ser una organización que pone tanta importancia en la retribución.

El trabajo activo en pos de esfuerzos filantrópicos, ya sea a nivel local o en una escala internacional, demuestra que este lema es más que tan solo palabras.

Organigrama

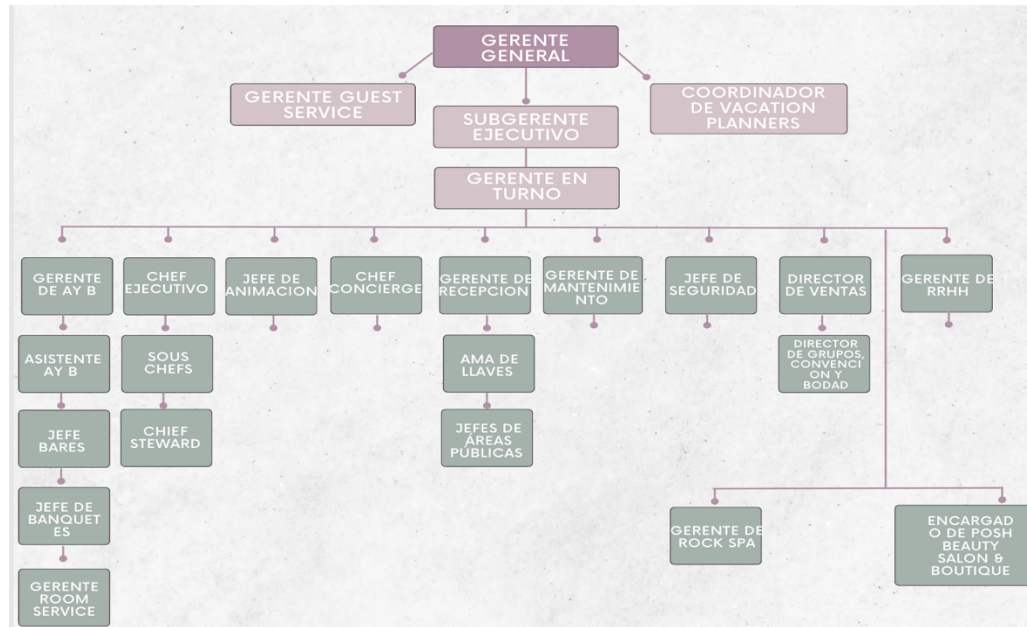


Ilustración 7 propuesta de organigrama

Servicios que ofrece

- Cajero automático/ banco funciona tanto en pesos mexicanos, como en dólares.
- Acceso a playa privada
- 10 restaurantes de especialidad.
 1. The Market: Buffet Internacional y Cena temática por las noches.
 2. Faro (Exclusivo para huéspedes con acceso a Edén): Faro es un mercado gastronómico, un paraíso culinario que ofrece una variedad de deliciosas opciones para el desayuno, el almuerzo y la cena. Desde succulentas carnes y hamburguesas cocinadas a la parrilla en Grill Back, hasta la pesca fresca del día en Water & Earth, hay algo para cada paladar. Aquellos que buscan una opción más ligera pueden visitar Fresh & Delicious para disfrutar de una

variedad de ensaladas y frutas frescas, mientras que México Lindo ofrece bocadillos mexicanos tradicionales.

3. Pizzeto: Pizzas al horno, ensaladas, sopas y pastas a la carta.
4. Frida: Cena comida mexicana y especialidades regionales a la carta.
5. Zen: Desde sushi hasta Teppanyaki.
6. Caffeto: Bocadillos, café y te a lo largo del día.
7. Ciao: Especialidades Italianas
8. Toro: Cortes de Carne.
9. Ipanema: Delicias brasileñas, churrascos a la carta, cortes a la parrilla de ternera, cerdo o pollo trinchados a la mesa.
10. Wai: Comida Tailandesa.
11. Umo: ofrece cocina mexicana yucateca con ingredientes locales y de temporada. Como el humo y el fuego juegan un papel integral en la preparación de los alimentos, UMO tiene un horno PIB maya, un horno de tierra subterráneo, donde los elementos del menú, como la carne de cerdo, se pueden ahumar, hornear o cocinar al vapor.

- Spa de servicio completo
- 2 albercas al aire libre
- Club Nocturno
- Club infantil
- 2 canchas de tenis al aire libre
- Gym, personal de entrenamiento
- Wifi
- Centro de negocios

- Wake up calls
- Cambio de divisas
- Salas de conferencias
- Mostrador de información turística
- Servicio de bodas
- Capilla / Templo
- Tiendas dentro de las instalaciones
- Salon de bellezas
- Mesa de billar
- Cancha de básquetbol
- Parque acuático
- Estacionamiento gratuito en la propiedad
- Traslado desde/hacia el aeropuerto disponible las 24hrs
- Servicio a la habitación las 24hrs
- Servicio de niñera
- Servicio de lavandería y tintorería
- Asistencia turística

Memorabilias

Hard Rock International ha sido el coleccionista preeminente de recuerdos de música y entretenimiento durante más de 45 años. Desde la donación de Eric Clapton para simplemente marcar su asiento en Londres, la colección ha crecido a más de 86.000 piezas en todo el mundo, la colección de este tipo más grande del mundo.

La legendaria historia de cómo comenzó la colección de memorabilias es tan fascinante como la compañía misma.

A medida que crecía la popularidad de Hard Rock Cafe Londres, con frecuencia se contaba con la presencia de celebridades y músicos.

El famoso guitarrista Eric Clapton también era un cliente frecuente, Clapton les pidió a los fundadores que colgaran su guitarra sobre su taburete favorito de la barra para “marcar su lugar”. Lo hicieron y poco después, llegó un paquete con una guitarra y una nota que decía “La mía es tan buena como la de él, con amor Pete”, de parte de Peter Townshend de The Who. Hard Rock ahora cuenta con la colección de memorabilia de la música más grande del mundo, que incluye más de 83 000 piezas.



Ilustración 8 Guitarra de Eric Clapton, primer memorabilia de Hard Rock.

1.1.2 Análisis FODA

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precio competitivo en el mercado • Ubicación de la empresa • Diversificación del servicio • Servicio de alta calidad • Personal comprometido con la empresa 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte crecimiento económico de la región. • Crecimiento y desarrollo turístico y comercial en la zona donde está ubicado. • Numerosas opciones de alianzas estratégicas disponibles.
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal poco capacitado • Mala comunicación entre las áreas del hotel • Instalaciones deterioradas • Personal insuficiente 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte competencia con establecimientos que ofrecen los mismos servicios y tiene mayor tiempo en el mercado • Variación en el precio de los productos importados, que están directamente relacionados a la cotización de dólar.

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

Hard Rock Hotel Riviera Maya es un hotel all inclusive ubicado en Puerto Aventuras, Quintana Roo. Este promete a sus huéspedes una experiencia inolvidable, por su servicio excepcional haciendo que se sientan como en casa.

El hotel se encuentra dividido en dos fases: Fase Hacienda y Fase Heaven. Cada fase cuenta con una recepción, además de eso Heaven cuenta con 2 recepciones más: Recepción para socios y Recepción para huéspedes del área solo para adultos.

Hard Rock es muy conocido por la realización de bodas y eventos dentro de sus instalaciones; a estos grupos se les recibe en zonas especiales.

Por lo anterior se pudo observar una deficiencia en la calidad del servicio en el área, esto derivado a que no se cuenta con el personal suficiente para la realización de la actividades de dicha área, de igual forma se pudo percibir la falta de capacitación del personal, causando esto que la experiencia del huésped y los estándares que tiene el hotel no sean los deseados.

Hard Rock se caracteriza por su servicio, por lo que estos factores podrían disminuir el porcentaje de clientes, además de borrar la imagen que se tiene de la marca.

2.2 Pregunta de investigación

¿Qué factores intervienen en la de calidad del servicio en el área?

2.3 Hipótesis de investigación

La falta de personal en el área es una de las principales causas de que la calidad en el servicio se vea afectado, además de la falta de capacitación y la comunicación dentro del departamento.

2.4 Objetivos

Objetivo general

Mejorar la calidad en el servicio a través de un plan de mejora para la satisfacción de los clientes en el área de recepción.

Objetivos específicos

1. Identificar las principales causas de la deficiencia de calidad en el servicio
2. Evaluar al personal del área
3. Identificar áreas de mejora

2.5 Justificación del proyecto

Como bien se sabe es importante para las empresas buscar y pensar en distintas técnicas que ayuden a la mejora continua de los productos, servicios y/o sus procesos internos, esto con el objetivo de mejorar la operatividad de la organización.

Estas acciones se realizan con el fin de mejorar el funcionamiento de la organización a través de estrategias viables para mejorar las áreas, alcanzando así calidad y excelencia en la empresa.

Este trabajo de investigación es importante ya que el área de recepción es la primera impresión del hotel hacia el huésped por lo que es necesario mejorar la calidad en el servicio, tomando en cuenta que el concepto del hotel es que el huésped se lleve la mejor experiencia en cuanto al servicio que se le brinda.

El desempeño del departamento en términos de calidad, puede garantizarse a largo plazo mediante esfuerzos constantes de mejora continua. En este proceso de mejora de la calidad, la dirección debe establecer un entorno en el que el personal participe plenamente y en el que el sistema de gestión de la calidad existente pueda funcionar con eficacia.

La mejora en el área de recepción traería un mayor impacto en la experiencia de los clientes del hotel.

Es por ello que este trabajo se enfoca en buscar áreas de mejora en el departamento y así mejorar el servicio que se brinda satisfaciendo así las necesidades y expectativas del huésped de forma óptima y competitiva, promoviendo relaciones comerciales duraderas, basadas en una buena actitud de servicio.

De igual forma se piensa en el recurso humano del área, al implementar estas acciones de mejora, el desarrollo de sus actividades dentro del departamento serán más fáciles puesto que tendrán las herramientas necesarias para poder cumplir con estas.

2.6 Limitaciones y Alcances

Alcances

El proyecto se enfocará únicamente en el departamento de recepción.

Reestructuración de los horarios del personal, al no tener el personal suficiente y/o personal de nuevo ingreso, se debe contemplar el reacomodo de los horarios para que los nuevos pasen por cada uno de los turnos y puedan aprender a realizar las actividades que se realizan en cada uno de ellos, además de poner con ellos a los recepcionistas que cuentan con el puesto de “trainer” haciendo así que el proceso de aprendizaje sea más rápido.

Limitaciones

El porcentaje de ocupación del hotel no permite que se les pueda brindar una buena capacitación, en cuanto al manejo de el sistema y a las actividades a realizar en el turno al personal nuevo.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Marco teórico

El plan de mejora continua se conoce como el conjunto de medidas de cambio que se emplea en las organizaciones para mejorar su rendimiento, es decir, que tiene como objetivo la mejora del rendimiento del personal del establecimiento y la disminución de los errores cometidos en los procesos.

Al aplicarse correctamente, esta metodología permite a la empresa responder a las expectativas y necesidades de los clientes a través de la búsqueda de la perfección.

Según Ishikawa (1997) uno de los logros importantes de la mejora continua consiste en mejorar las relaciones con el personal, ya que todos se involucran en el ciclo de analizar los problemas que impiden mejorar y se comprometen a su solución, la identificación de la necesidad de mejora consiste en determinar si algún componente de la empresa no cumple con los requisitos de calidad establecidos, o bien, se requiere la introducción de nuevos elementos organizativos o tecnológicos para obtener mejores resultados.

Como bien se sabe el recurso humano de las empresas son la base de la organización, por ello se debe mantener una buena relación con ellos, ya que esto implicaría mejores resultados en los procesos que se llevan a cabo, además que, al ser ellos quienes tienen mayor interacción con los clientes la organización debe asegurarse de que mantengan la calidad del servicio y que el cliente se vaya satisfecho.

Es por ello que también se debe considerar que el personal de la organización se encuentre correctamente capacitado, ya que la capacitación del personal. Las empresas procuran rodearse siempre del mejor talento, y por lo tanto cada vez se vuelve más evidente la importancia de la capacitación. Ayudar a los empleados, tanto nuevos como establecidos, a alcanzar su máximo potencial a través del aprendizaje aumentará drásticamente sus posibilidades de éxito.

Existen diversos tipos de capacitación, pero se pueden destacar cuatro:

- Incorporación: se enfoca en dar un panorama general acerca del rol y las actividades de una posición. Esto aplica tanto para nuevos empleados como para aquellos que inician en una posición distinta.
- Cumplimiento: todas aquellas inducciones sobre el cumplimiento de normas, regulaciones, procedimientos, etc. Ya sean internos o externos.
- Desarrollo de habilidades: se trata de permitir el crecimiento constante del empleado a través de la adquisición o el mejoramiento de habilidades.
- Productos y servicios: El personal necesitará conocer y dominar todos los detalles de nuevos servicios de la empresa.

Por lo anterior se considera importante que el personal de la empresa se encuentre capacitado correctamente. La buena capacitación de los elementos de la organización llevarán a la empresa al éxito, puesto a que se cometerán menos errores, el personal contará con la información que necesita para poder llevar a cabo correctamente los procesos, trabajando así de manera eficiente y de igual forma lograr cumplir con la calidad deseada.

La mejora continua debe significar un modo de vida dentro de la organización (Bond, 1999), es precisamente esto lo que hace de la mejora continua una herramienta tan valiosa y, a la vez, difícil de implementar hasta sus últimas consecuencias.

“A mayor calidad mayor productividad”, afirma Deming, “lo que a su vez conduce a un poder competitivo a largo plazo”. Las mejoras de calidad generan menores costos, ya que dan como resultado menos errores, menos retrasos y demoras, y evita la pérdida de tiempos y materias. Los bajos costos llevan a mejoras en la productividad y esto origina una mayor penetración en el mercado, ventajas competitivas y por lo tanto la solución de imposibles problemas que afectan el seguimiento de la empresa. Deming, considerado como el padre de la calidad, menciona que los administradores y no los trabajadores, son la fuente principal de incrementos en la productividad, al administrar adecuadamente a la variable personales y la variable operaciones.

La calidad está asociada no solo con los productos y servicios, sino también con la forma en que la gente trabaja, la forma en que las máquinas son operadas y la forma en que se trata con sistemas y procedimientos. (Deming, 1989).

Según Deming mejorado la calidad es posible aumentar la productividad, que tiene como resultado el espíritu competitivo mejorado de una empresa. La baja en la calidad significa: costos altos que llevan a una pérdida de la posición competitiva de la organización en el mercado.

De acuerdo con el Primer Principio Absoluto de Crosby (1999), la “calidad” se define como “cumplir con los requisitos” no como lo “bueno”. El mejoramiento de la calidad se alcanza promoviendo que todo el mundo “haga las cosas bien desde la primera vez”.

“Calidad significa cumplimiento con los requisitos y no elegancia, no existe la economía de la calidad”, “siempre resulta más económico hacer bien las cosas desde la primera vez, la única medida de desempeño es el costo de calidad, el único estándar de desempeño es el Cero Defectos”. (Crosby: 1987)

Juran, enfatiza “la responsabilidad de la administración para mejorar el cumplimiento de las necesidades de los clientes. Siendo una de sus aportaciones claves, la trilogía de la calidad, que es un esquema de administración funcional cruzada, que se compone de tres 03 procesos administrativos: planear, controlar y mejorar”

Las recomendaciones de Juran se concentran en tres procesos de calidad principales, llamados la Trilogía de calidad

- planificación de la calidad, el proceso de preparación para cumplir los objetivos de calidad;
- control de calidad, el proceso de satisfacer los objetivos de calidad durante las operaciones, y
- mejora de la calidad, el proceso de alcanzar niveles de desempeño sin precedentes.

3.2 Marco Conceptual

Actualmente la calidad es un elemento esencial para las empresas, ya que esto ayuda a que se brinde un buen servicio y que los clientes se encuentren satisfechos con este.

La calidad en el servicio no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia para las relaciones comerciales. Eso porque una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de compra y venta, además de perjudicar la fidelización del contacto. (Cardozo, 2021) La atención profesional es un requerimiento en cualquier empresa u organización, ya que esto garantiza la permanencia de los clientes y la satisfacción de los mismos.

Los consumidores satisfechos tienen más probabilidades de volver a hacer negocios con la empresa en el futuro y de recomendarla a otros. Esto reduce la tasa de abandono de clientes y contribuye a la estabilidad y crecimiento del negocio. (Hammond, 2023) Contar con clientes satisfechos es uno de los mejores beneficios que puede tener una empresa, ya que estarán seguros de que el cliente volverá a consumir el producto o servicio brindado, además de que recomendará el lugar y creará una buena imagen del lugar.

Los clientes satisfechos suelen compartir sus experiencias positivas con otros, lo que mejora la imagen y la reputación de la empresa. O por el contrario puede dañar reputación y llevar a una mala publicidad. (Hammond, 2023) Es por ellos que en las empresas se utilizan diversos métodos para medir el nivel de calidad con la que cuenta el establecimiento y así poder mejorar el servicio y evitar malos comentarios de los clientes, los cuales afectarán la imagen de la empresa.

Existen diversos métodos para medir el nivel de calidad con el que se cuenta en el establecimiento, uno de los más utilizados, son las encuestas de satisfacción o las encuestas de seguimiento. Con este método el establecimiento se solicita a los clientes que califiquen la calidad del servicio a través de una encuesta, ya sea por correo electrónico o mediante un formulario en línea. Estas encuestas miden la opinión general de los clientes sobre el servicio brindado. (Castro, 2022)

Otro punto importante a tratar en las empresas es canalización de quejas y reclamaciones, ya que estas pueden ser una señal de problemas en la calidad del servicio. Realizar un seguimiento de ellas y analizarlas permitirán identificar patrones recurrentes y áreas de mejora. Un aumento en el número de quejas o una baja tasa de resolución de problemas pueden indicar deficiencias en el servicio. (Hammond, 2023)

El concentrado de estas respuestas ayudan a las diversas áreas de las empresas a saber en qué deben mejorar y a resaltar los puntos fuertes con los que se cuenta. Es importante atender las reclamaciones de los clientes, no solo para ayudarles, sino también para proteger la reputación de la empresa demostrando al resto de los consumidores y clientes potenciales que la empresa se preocupa por ellos.

La importancia del recurso humano en una empresa es fundamental, el talento del equipo que lo compone ayuda a la organización a alcanzar metas y objetivos y de ellos depende, en buena parte el éxito de la organización.

Uno de los principales beneficios de la capacitación es el compromiso y el aumento de su interés en asumir nuevas responsabilidades. Un trabajador que se siente valorado hará que aumenten sus ganas de sumar a la empresa y su rendimiento será mayor.

Además, un empleado comprometido y bien capacitado tiende a generar nuevas ideas y sus ganas de permanecer en la empresa serán mayores, lo cual puede resolver un problema de constante rotación de personal. (Cityexpress, 2023)

La capacitación consiste en dotar a todo el personal de servicio del hotel de técnicas para mejorar la calidad en el servicio y del mismo modo aportar a la empresa un crecimiento humano y económico.

En todas las capacitaciones se maneja un alto porcentaje de motivación y desarrollo personal así como también otorga una breve inducción a los colaboradores, para que de esta forma se logre inculcar una filosofía de compromiso con el hotel, es decir que el colaborador se ponga la camiseta y se identifique con el hotel y juntos lograr todos los objetivos preestablecidos por la empresa y de esta forma contribuir con el hotel. (Insignia, 2016)

La gestión de Recursos Humanos se ocupa de la dimensión humana de la compañía y es necesario que todos los directivos comprendan y conozcan la importancia que suponen las diferentes políticas y actividades de las que se encargan. Dado que toda organización está

formada por personas, adquirir sus servicios, desarrollar sus habilidades, motivarlas para que alcancen niveles más altos de rendimiento y garantizar que sigan manteniendo su compromiso con la organización son esenciales para lograr sus objetivos.

La meta principal consiste en garantizar la disponibilidad de las personas idóneas para los puestos de trabajo adecuados, de modo que los objetivos de la organización se alcancen con eficacia. No obstante, esto se puede desglosar en varios subobjetivos:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus metas de forma eficaz y eficiente, proporcionando empleados competentes y motivados.
- Utilizar eficazmente los recursos humanos disponibles.
- Aumentar al máximo la satisfacción laboral y la autorrealización de los empleados.
- Desarrollar y fomentar la calidad de vida laboral.
- Implementar políticas y comportamientos éticos.
- Establecer y mantener relaciones satisfactorias entre los empleados y la dirección.
- Conciliar los objetivos individuales y grupales con los objetivos de la organización.
- Realizar las gestiones administrativas y normativas pertinentes de cara a cumplir con estas finalidades. (Endalia, 2021)

La optimización de procesos es la disciplina que adapta continuamente los procesos con el fin de mejorarlos. Para eso se debe hacer un análisis y, así, identificar los puntos deficientes y encontrar las soluciones para perfeccionarlos.

La eficiencia de una empresa depende de sus procesos. Y es por eso por lo que su optimización es fundamental para alcanzar la competitividad esperada y convertirse en una referencia en el mercado. (Sydle, 2022)

Sin duda la optimización de los procesos que se llevan a cabo, permiten a las empresas puedan mantener su competitividad, haciendo más fácil la estandarización de los procesos, ayudando está a la disminución de errores por parte del personal, además de disminuir las dudas que se tengan sobre dichos procedimientos.

Mejora los resultados en los procesos internos de la empresa, ampliando así la posibilidad de poder brindar un servicio de mayor calidad a los clientes.

La estandarización de procesos tiene un objetivo principal: asegurarse de que se está cumpliendo con los estándares procedimentales y de calidad definidos por la organización.

Debido a su naturaleza reproducible, los procesos estandarizados tienden a crear un orden lógico entre las etapas del servicio.

- Disminuye los riesgos, debido a que al crear protocolos de acción se busca hacer de la ejecución de tareas algo programado que reduzca la posibilidad de error o variación en el proceso.
- Mejora el cumplimiento de estándares y obligaciones, que deben estar contemplados dentro de manuales, normativas y guías de trabajo para garantizar la buena gestión operativa.
- Hace más eficiente la cadena productiva, ya que todos saben qué deben hacer y la importancia de su buen desempeño para llegar a las metas trazadas.
- Elevar la claridad de procesos, mejorando también la comprensión del personal y de los nuevos talentos de la forma en que se debe trabajar en la empresa

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

Riquelme (2018) dice que, la función de la metodología de la investigación como herramienta de trabajo es otorgar vigor y severidad científica a los resultados alcanzados en el proceso de estudio. Así mismo, como parte de un proyecto, la metodología de la investigación tiene la función de exponer y describir los criterios que se adoptarán según la elección del método de trabajo y la exposición de las razones que dan pie a dichos procedimientos, siendo los más calificados para emprender el estudio del objetivo. Para este proyecto, se desarrolló la metodología de una investigación acerca de la implementación de un plan de mejora continua en el hotel Hard Rock Riviera Maya.

4.1 Proceso de investigación



Ilustración 9 Diagrama del proceso de investigación en espiral planteado en el libro Metodología de la Investigación de Roberto Hernández Sampieri edición 2010.

4.2 Diseño metodológico.

4.2.1 Enfoque de investigación

El enfoque que se utilizó es la cualitativa, este es aquel en donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios o instrumentos en una determinada situación o problema; este intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle un asunto o actividad en particular.

De la definición anterior se entiende que la investigación bajo el enfoque cualitativo se sustenta en evidencias que se orientan más hacia la descripción profunda del fenómeno con la finalidad de comprenderlo y explicarlo a través de la aplicación de métodos y técnicas derivadas de sus concepciones y fundamentos.

Fraenkel y Wallen (1996) presentan cinco características básicas que describen las particularidades de este tipo de enfoque.

1. El ambiente natural y el contexto en el que se da el asunto es la fuente directa y primaria, y la labor del investigador constituye ser el instrumento clave en la investigación.
2. La recolección de los datos es mayormente verbal.
3. Los investigadores enfatizan tanto los procesos como los resultados.
4. El análisis de los datos se da más de modo inductivo.
5. Se interesa mucho saber cómo los sujetos en una investigación piensan y el significado que poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

El proceso comienza con la identificación de un problema, enseguida se identifican a los participantes, generalmente una muestra seleccionada, no aleatoria; teniendo definido la muestra a analizar se realiza una hipótesis. A continuación se realiza la colección de los datos, analizando a los participantes y posteriormente se hace el análisis de los datos recolectados, mayormente de síntesis e integración de información que se obtiene de diversos instrumentos y medios de observación. Por último se realiza una conclusión en la cual se derivan o infieren continuamente durante el proceso contrario a los estudios de

Índole cuantitativas que resultan al final de la investigación, en el estudio cualitativo se reformulan a medida que se vaya interpretando los datos.

4.2.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado fue de tipo descriptiva, puesto a que la información fue recolectada a base de observación, sin alterar ninguna variable. Esta arrojó información acerca del comportamiento y actitudes del grupo, ayudando así a obtener los datos necesarios para validar la hipótesis antes planteada.

Bickman y Rog (1998) sugieren que los estudios descriptivos pueden responder a preguntas como “qué es” o “qué era”.

Este tipo de investigación ayudó a identificar los factores que afectan al grupo analizado, brindando así un panorama general de la situación.

4.2.3 Método

El método de investigación es inductivo. Este es un proceso de razonamiento que se basa en la observación y la experimentación para llegar a una conclusión general a partir de casos específicos.

A partir de estos patrones o tendencias, se llega a una conclusión general o una teoría que se considera válida para todos los casos similares.

Es una herramienta valiosa para la investigación y el aprendizaje en diversas disciplinas. A partir de observaciones particulares, permite establecer generalizaciones y principios universales, lo que contribuye a la comprensión profunda de fenómenos y procesos; es una estrategia efectiva para la investigación y la adquisición de conocimiento, pero requiere un uso crítico y reflexivo para lograr resultados significativos.

4.2.4 Técnicas y herramientas de investigación

Como instrumento de recolección de datos se utilizó una guía de observación, la cual tiene como objetivo determinar cuáles son los factores que se podrían mejorar en cuanto al servicio ofrecido en el área de recepción y así determinar posibles acciones que se pueden implementar para elevar la calidad de este y así cumplir con los objetivos de la organización.

La guía de observación es un instrumento que se basa en una lista de indicadores que orientan el trabajo de observación dentro de la empresa señalando los aspectos que son relevantes a observar.

Cabe mencionar que esta herramienta se eligió ya que es una excelente manera para recabar la información necesaria, de manera fácil y rápida, mediante esto se busca complementar el tema de la investigación.

4.2.5 Descripción del/los instrumento (s)

El instrumento a utilizar es una guía de observación, se elaborará de manera digital y será enviada a los supervisores y subgerentes del departamento, en donde cada uno evaluará a una parte de los colaboradores del área, tomando en cuenta que ellos conocen los estándares de la empresa.

La guía consta de 10 aspectos a evaluar, estas relacionadas con los procesos que se llevan a cabo en el departamento y los estándares que se deben cumplir para brindar un servicio de calidad.

4.2.6 Diseño del/los instrumento (s)

Diseño de Guía de Observación

Instrucciones: Observar la ejecución de las actividades y marcar con un x el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida. Tomando en cuenta qué el valor más alto es 4 y el mínimo es 0.

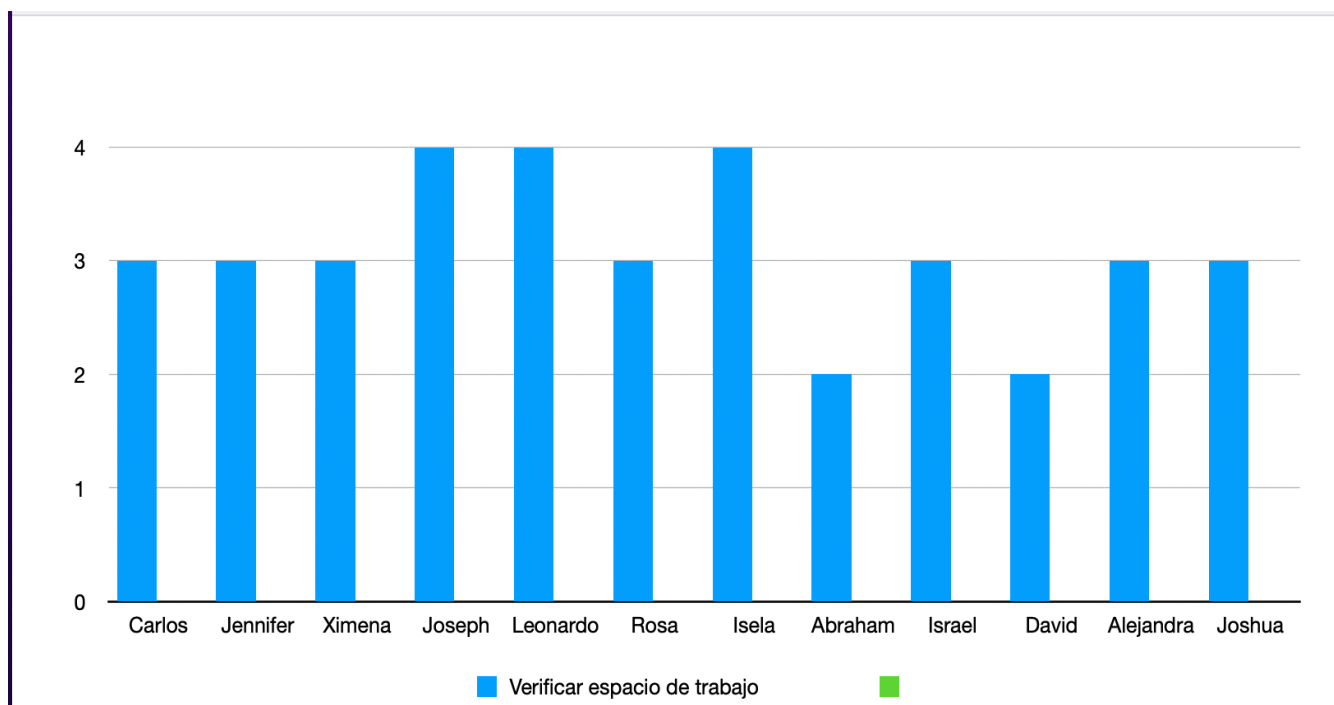
Nombre de la empresa	
Nombre del observador	
Puesto o cargo	
Nombre del evaluado	
Fecha de evaluación	

No.	Aspectos a Evaluar	0	1	2	3	4	Observaciones
1.	Verifica qué su área de trabajo este limpia y ordenada.						
2.	Cumple con el uniforme solicitado.						
3.	Conoce la información contenida en el sound check del día.						
4.	Cumple con los estándares establecidos para los procesos de check in y check out.						
5.	Revisa todas las alertas contenidas en las reservas, así como los comentarios contenidos en la misma.						
6.	Trata de manera amable al huésped.						
7.	Busca alternativas para el huésped, antes de decir que no.						
8.	Solicita garantía al huésped.						
9.	Brinda información sobre la propiedad.						
10.	Muestra siempre una actitud de servicio.						

Comentarios adicionales (fortalezas o debilidades)

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

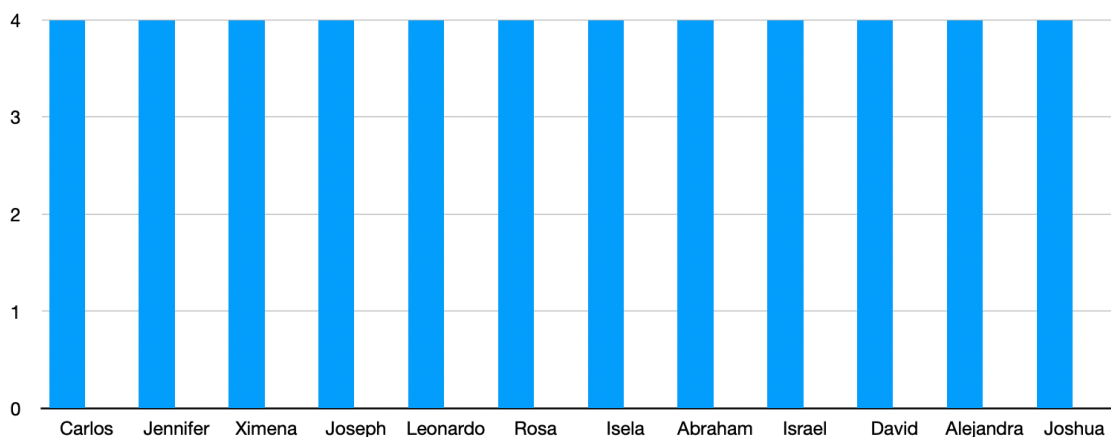
5.1 Análisis e interpretación de resultados



Gráfica 1 Verifica qué su área de trabajo este limpia y ordenada. Fuente: Elaboración propia. Kimberly Cardenas, (2023)

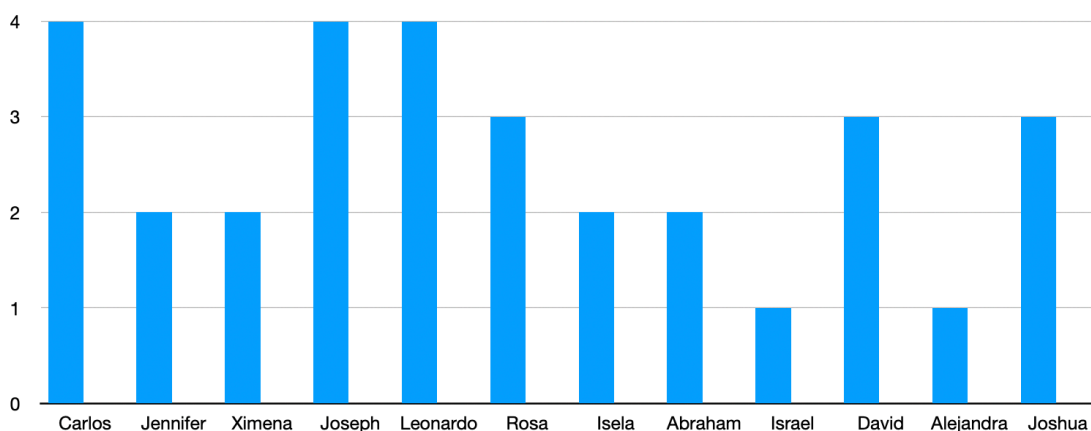
En la gráfica anterior se puede apreciar que el personal no se asegura completamente que el área en la que se encuentren esté limpia u ordenada.

Se aseguran de que su lugar de trabajo cuenta con los materiales necesarios para la ejecución de sus actividades, sin embargo, el lugar se encuentra desordenado.



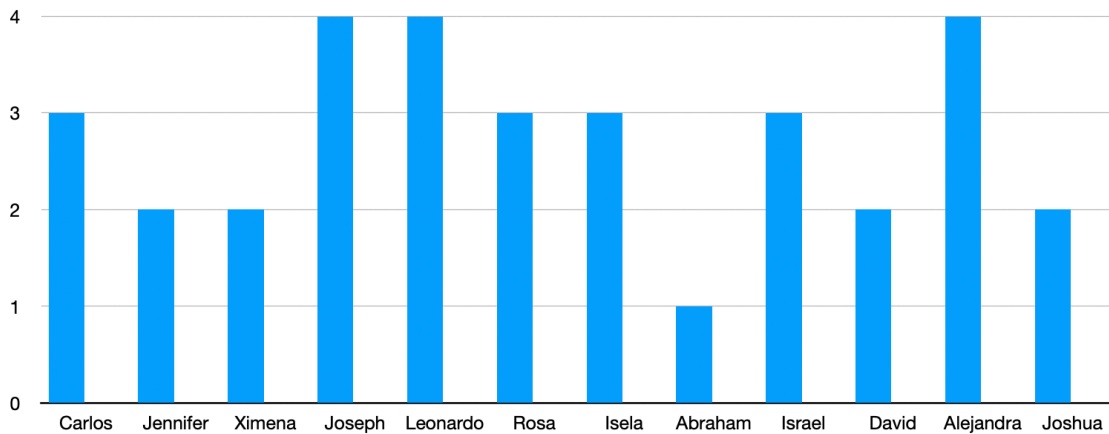
Gráfica 2 Cumple con el uniforme solicitado. Fuente: Elaboración propia, Kimberly Cardenas, (2023)

En la gráfica anterior se puede apreciar que efectivamente el personal asiste con el uniforme completo y limpio.



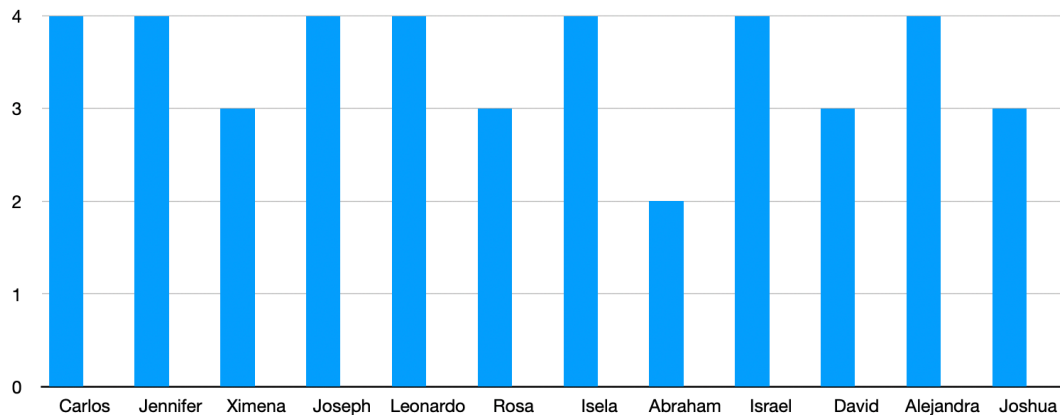
Gráfica 3 Conoce la información contenida en el sound check del día. Fuente: Elaboración propia, Kimberly Cardenas (2023)

En la gráfica anterior se puede observar que el personal no conoce del todo la información contenida en el soundcheck, y esto es un punto importante ya que en este se contiene información de las actividades del día, las cuales se le deben proporcionar al huésped a su llegada.



Gráfica 4. Cumple con los estanderes establecidos para los procesos de check in y check out. Fuente: Elaboración propia, Kimberly Cardenas, (2023)

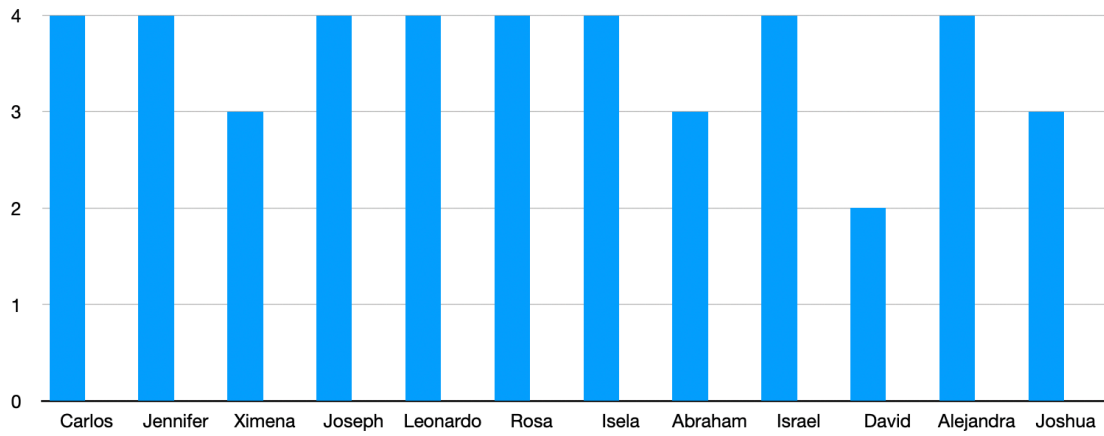
En la gráfica anterior se puede observar que en su mayoría no cumplen con los estándares establecidos para estos procesos, esto debido a la falta de conocimiento de estos, además de contar con personal de nuevo ingreso.



Gráfica 5 Revisa todas las alertas contenidas en las reservas, así como los comentarios contenidos en la misma. Fuente: Elaboracion propia, Kimberly Cardenas, (2023)

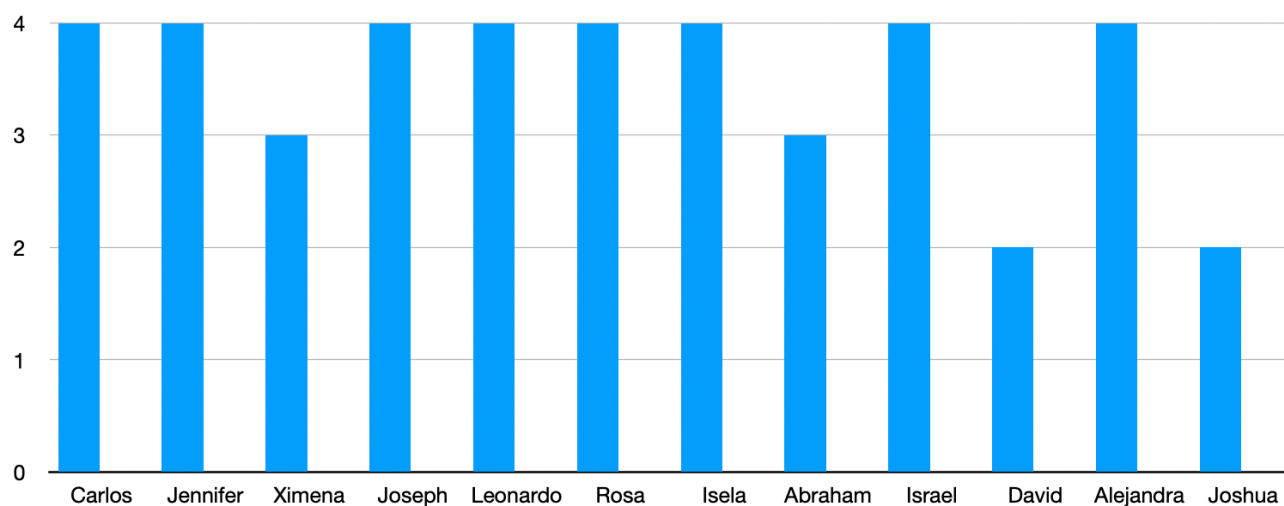
En la gráfica anterior se puede apreciar que en su mayoría, los recepcionistas revisan las alertas y comentarios de las reservas, sin embargo no todos lo hacen. Los evaluadores

comentan que por la operación en ocasiones no se presta la atención suficiente a estas y esto en ocasiones causa problemas como son el tener que pagar cuentas que no se cobran al check out.



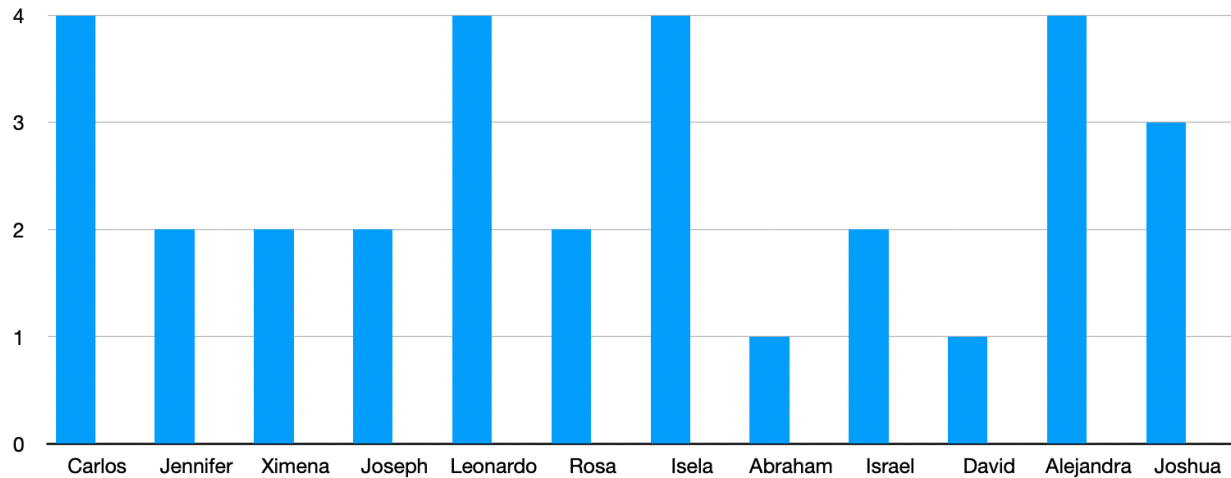
Gráfica 6 Trata de manera amable al huésped. Fuente: Elaboración propia, Kimberly Cardenas, (2023)

En la gráfica anterior se ve como en su mayoría los recepcionistas tratan de forma amable al huésped y sin embargo algunos de ellos cambian su actitud cuando el huésped se muestra molesto o no es amable con ellos.



Gráfica 7 Busca alternativas para el huésped, antes de decir que no. Fuente: Elaboracion propia, Kimberly Cardenas, (2023)

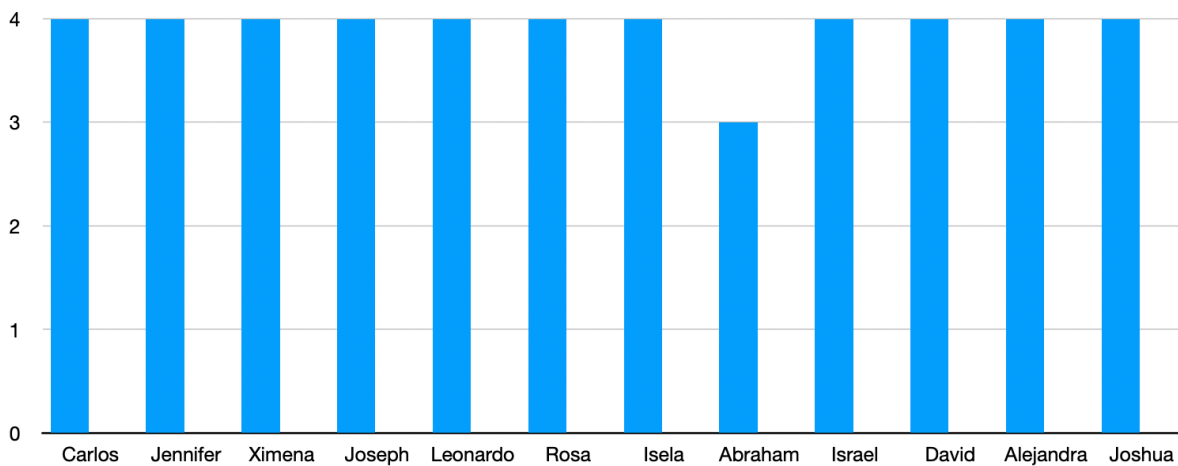
En la gráfica anterior se muestran los resultados obtenidos en este punto, se puede observar que en su mayoría buscan alternativas o solución para las requisiciones de los huéspedes, sin embargo hay algunos que no se toman la molestia de ayudar al huésped y simplemente les dicen que no.



Gráfica 8 Solicita garantía al huésped. Fuente: Elaboracion propia, Kimberly Cardenas, (2023)

En la gráfica anterior se muestran los resultados de este punto, en él se observa qué la mayoría del personal no solicita hold a los huéspedes.

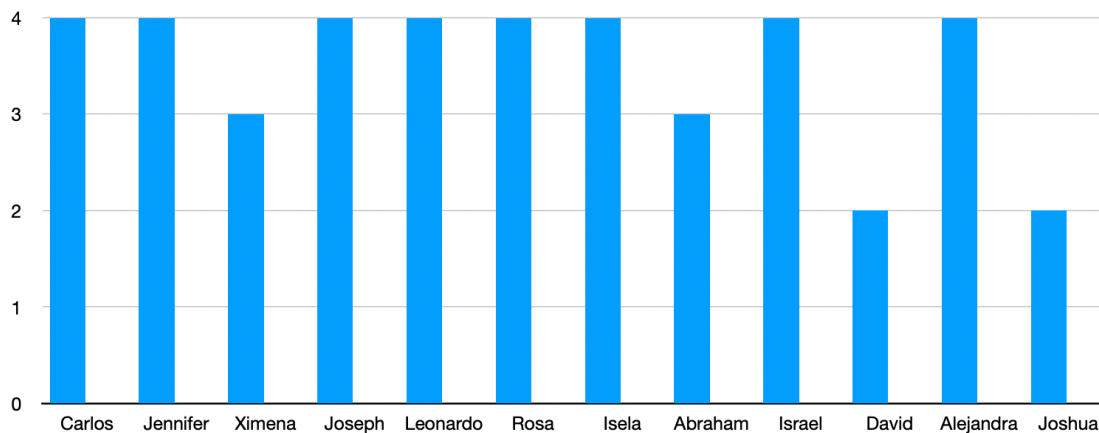
Esto es un punto importante ya que si llega a haber un incidente o algún daño causado a la propiedad, además de ser necesario si el huésped quiere cargar algún servicio a su habitación.



Gráfica 9 Brinda información sobre la propiedad. Fuente: Elaboracion propia, Kimberly Cardenas, (2023)

En la gráfica anterior se muestra que la mayor parte del personal del área brinda la información necesaria a los huéspedes que llegan a las insatallacion y resuelven sus dudas.

Proporcionar la información correcta a los huéspedes conforme a sus necesidades, ayuda a que este pueda disfrutar al máximo su estancia en el establecimiento.



Gráfica 10 Muestra siempre una actitud de servicio. Fuente: Elaboracion propia, Kimberly Cardenas, (2023)

En la gráfica anterior se muestra que en su mayoría, los recepcionistas brindan un servicio con buena actitud siempre, aunque algunos de ellos no lo hacen siempre.

En ocasiones se debe a que están saturados de actividades, aunque esto no debería ser impedimento.

5.2 Conclusiones y recomendaciones

Con base en la guía aplicada en el departamento de recepción del Hotel Hard Rock Riviera Maya, se llegó a la conclusión de que los colaboradores no cumplen completamente con los estándares para brindar un servicio digno de una cadena como Hard Rock; se lograron identificar los diversos factores causantes de la falta de calidad en el servicio entre los cuales se pueden destacar la falta de capacitación del personal.

Dado a los resultados arrojados por el instrumento aplicado, se propone realizar pequeños cursos en los cuales se capacite al personal con los procesos que existen para realizar las actividades del departamento, además de capacitar correctamente a todo el personal para lograr brindar un servicio de excelencia.

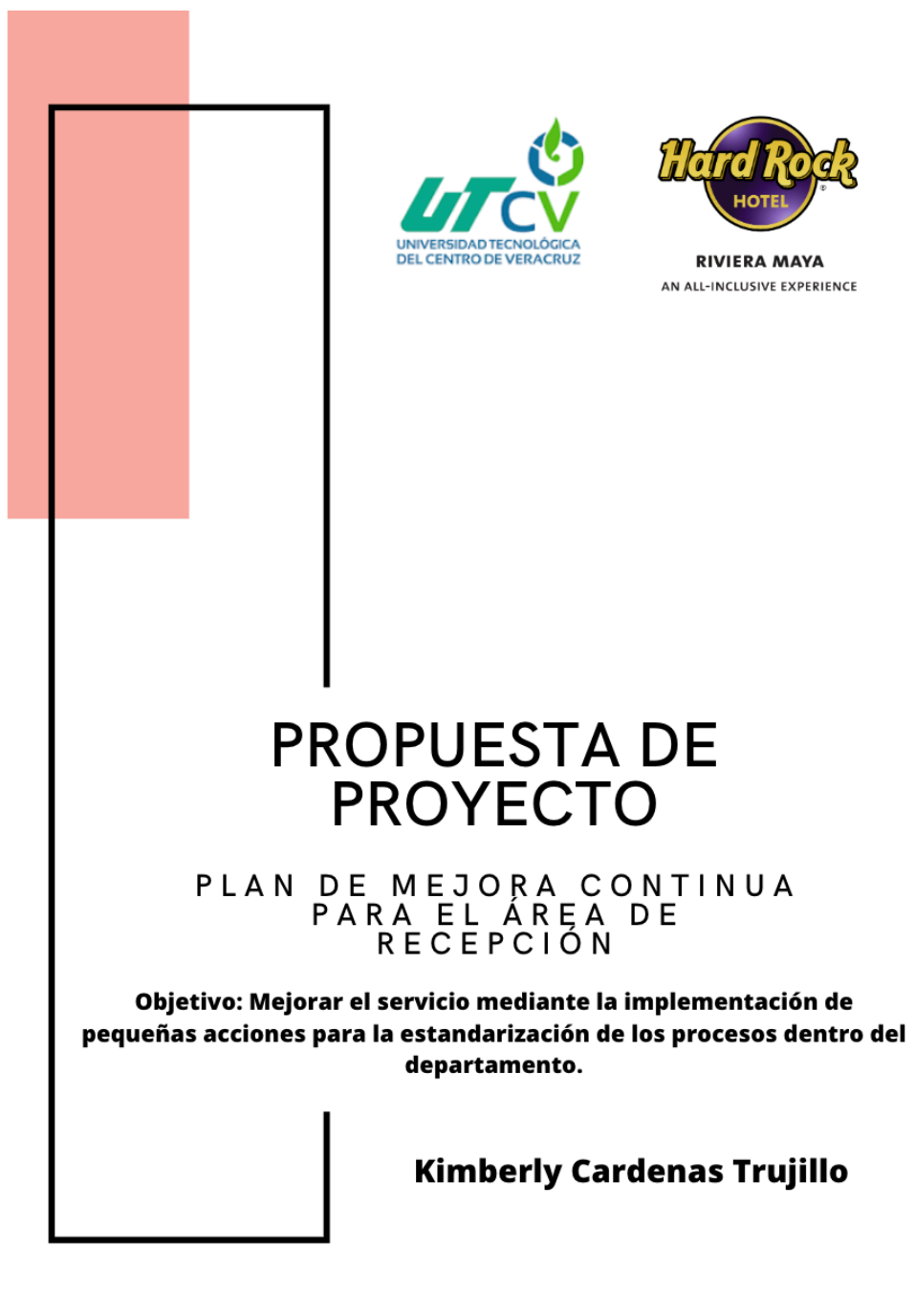
De igual forma se recomienda la reestructuración de los horarios de manera que las personas con el trabajo de enseñar al personal de nuevo ingreso tenga el mismo horario que ellos y así pueda explicarles todo lo necesario para que comprendan como se realizan las actividades que se llevan a cabo a lo largo del turno que les corresponda; también tener al personal necesario en turno dependiendo de la ocupación en la que se encuentre el hotel.


Otro punto importante es asegurarse que todo el personal antes de ingresar a turno, este informado sobre las actividades que se llevarán a cabo en el día, al igual que información sobre ventas del día, color del day pass del día y principalmente la ocupación que tendrá el hotel. Esta información puede ser proporcionada por el supervisor que entrará en turno o por el subgerente que se encuentre ahí.


La implementación de estas acciones podrían darle un giro significativo a la operación del departamento, logrando que el servicio que se brinde sea de una mayor calidad.

ANEXOS

6.1 PORTADA




UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
DEL CENTRO DE VERACRUZ


Hard Rock
HOTEL
RIVIERA MAYA
AN ALL-INCLUSIVE EXPERIENCE

PROPUESTA DE PROYECTO

PLAN DE MEJORA CONTINUA
PARA EL ÁREA DE
RECEPCIÓN

**Objetivo: Mejorar el servicio mediante la implementación de
pequeñas acciones para la estandarización de los procesos dentro del
departamento.**

Kimberly Cardenas Trujillo

INDICE

<u>6.3 Justificación</u>	
<u>6.4 Desarrollo de la propuesta</u>	
<u>6.5 Conclusión de la propuesta</u>	
<u>6.6 Anexos de la propuesta</u>	

6.3 Justificación

El desarrollo, propuesta y diseño de este proyecto supone para la empresa un nuevo modelo de mejora de los métodos, donde los principales beneficiarios son la empresa y el cliente.

Una recepción poco eficaz, puede perjudicar a la empresa ya que es la primera impresión que se tiene y puede afectar la experiencia de los huéspedes a lo largo de su estancia; si surgen problemas durante la estancia, los huéspedes contactarán con la recepción del hotel para resolverlos.

Un equipo de recepción bien coordinado debería ser capaz de resolver cualquier problema con eficacia. No cumplir con las expectativas de los huéspedes podría generar malas reseñas y pérdida de ingresos.

Es por ellos que deben aprovechar todas las herramientas posibles para ayudar a mejorar la experiencia del huésped.

La aplicación de estas acciones de mejora continua ayudarán a mejorar la calidad del servicio que se brinda en este departamento, de igual forma se cuenta con que el personal cuente con los conocimientos necesarios para poder cumplir eficientemente con sus actividades.

6.4 Desarrollo de la propuesta

El departamento cuenta con un sistema de enseñanza para el personal de nuevo ingreso, el cual consiste en colocar de "sombra" al nuevo colaborador y que así este observe todas las actividades que se realizan.

Este método es práctico para el departamento debido a la operación del mismo, sin embargo, a pesar de que el colaborador de nuevo ingreso si logra aprender a realizar las actividades en un corto periodo de tiempo, aprende a hacer todo de manera rápida, provocando que se cometen muchos errores.

- La persona encargada de capacitar al nuevo colaborador, deberá ser alguien que cumpla con todos los estándares del departamento, además de tener un amplio conocimiento acerca de las actividades que se realizan y mostrar ciertas soluciones para los problemas más comunes.

En el departamento algunos de los colaboradores del departamento deben realizar cada cierto periodo de tiempo prácticas operativas, las cuales consisten en asegurarse que el personal tenga conocimiento acerca del tema que se le haya asignado. Se detectó que los temas no se explican y solo se solicita que se firme de enterado.

- Se deberán explicar los temas asignados, y asegurarse de que no existe ninguna duda sobre el tema dentro del departamento.

Los horarios elaborados en el departamento deberán ajustarse a la ocupación del día, además de tomar en cuenta que el personal de nuevo ingreso debe rotar por todos los horarios, además esto deben de estar en el mismo turno que alguno de los trainers del departamento.

- Los horarios se elaborarán de acuerdo a las necesidades del hotel y de acuerdo al personal con el que se cuenta.

La realización de evaluaciones de personal es una actividad que ayudará en el proceso de mejora del departamento. En este se evalúa al personal a cargo, esto con el fin de detectar fallos y poder corregirlos.

- Al finalizar las evaluaciones de todo el personal, se deberán analizar los resultados, para saber en donde están fallando y poder corregir esos detalles.

En el departamento se tienen a personas designadas para el entrenamiento del personal de nuevo ingreso y/o practicantes.

- Las personas a quienes se les asigna este puesto deberán tener un amplio conocimiento del manejo del área, además de tener la capacidad para poder enseñar a los demás y poder resolver todas las dudas que se les presenten.
- Estarán en el mismo horario que la persona a la cual se le asignará.

En repetidas ocasiones los huéspedes se quejan por recibir información distinta.

- Se deberá establecer una mejor comunicación con las demás áreas del hotel y así poder todos brindar la misma información a los huéspedes y no causarles molestias o más dudas.

En el establecimiento se cuenta con programa de motivación para los colaboradores, sin embargo, esto no parece ayudar a motivar al personal del departamento.

- Se deberá buscar alguna forma de alentar al personal a cumplir con los objetivos de la empresa y lograr así cumplir con las metas establecidas en el departamento.

6.5 Conclusión de la propuesta

Implementar estas acciones dentro del departamento mejorará la operación, además de eso elevará la satisfacción del cliente.

Para que esta continuidad sea posible, es necesario incorporar esta cultura en todo el equipo, para que se convierta en un hábito en la rutina de trabajo. Desde la alta dirección hasta la operación, la lógica de la mejora continua debe estar presente ya que están pensadas para el beneficio de todos en el departamento, cada cambio impacta en el trabajo y los resultados en cada uno de los involucrados.

Los errores son muy comunes en el trabajo, ya que las empresas están hechas por personas. Sin embargo, al tener claros todos los pasos del flujo de trabajo es posible identificar los errores más comunes, proporcionar formación y mejorar la curva de aprendizaje de los equipos.

Los mercados dinámicos exigen que las empresas sean más flexibles y la mejora continua se encarga de ello. Al fin y al cabo, con operaciones ajustadas, equipos comprometidos y métricas bien definidas es posible analizar rápidamente y actuar exactamente sobre los puntos que necesitan mejorar en ese momento.

6.6 Anexos de la propuesta



Ilustración 10 Curso de Mystery Shopper Fuente: Luis Zurita (2023)





Referencias bibliográficas

André Ramírez (2013). Mejora continua + innovación =competitividad. Recolectado de <https://construccionidi.wordpress.com/2013/05/06/mejora-continua-innovacion-competitividad/>, 6 de mayo

Ruiz y Diaz (2013) Mejora continua y productividad. Recolectado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejora1997.pdf>

Ishikawa Kaoru (1997). ¿Qué es el control total de calidad? Modalidad Japonesa. Recolectado de https://www.ecured.cu/Mejora_continua

Juran J. (1990). Programa Juran para la mejora de la calidad. Comité Estatal de Normalización. Recolectado de https://www.ecured.cu/Mejora_continua

Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2004).Kaizen, el esfuerzo por el mejoramiento continuo. Recolectado de <https://www.gestiopolis.com/kaizen-el-esfuerzo-por-el-mejoramiento-continuo/>, 13 de marzo

Ruiz y Cisneros (2012). Propuesta de un modelo de mejora continua de los procesos en el laboratorio PROTAL-ESPOL, basado en la integración de un sistema ISO/IEC. Recolectado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>

Núñez B., Miguel (2007). Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad. Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Barquisimeto, Venezuela.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1998). Boletín 143. Productividad y Formación. Recolectado de <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/143/index.htm>

Martínez De Ita, María Eugenia. El concepto de productividad en el análisis Económico. Red de Estudios de la Economía Mundial. México. Disponible: <http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf>

Torrez, M. (2008). La productividad: Conceptos y factores. Recolectado de <http://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>, 26 de julio.

Alexander, Alberto G. 2002. Mejora Continua y Acción Correctiva. Pearson Educación. DF, México. pp. 2-3

Anda, Gutiérrez Cuauhtémoc; "Administración y calidad"; LIMUSA Noriega editores; México, 1995

Imai Masaaki KAIZEN La clave de la ventaja competitiva japonesa México: CECSA. (1992).

Cantú, H. (2006). Desarrollo de una Cultura de Calidad. 3era. Ed. Caracas: McGraw-Hill Interamericana.

David Bain, "Productividad, la solución de los problemas de la empresa" Edit. MC Graw-Hill, Mexico 1995: pp.47

Deming, W.E.: Calidad, productividad y competitividad, Madrid (primera versión en inglés de 1982): Díaz de Santos, 1989.

David J. Sumanth (2000). Ingeniería y administración de la productividad México: Mac Graw Hill

Lamberto Vera, La investigación cualitativa.

https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/velez_vera_investigacion_cualitativa_pdf.pdf

Diseño de la investigación

https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm#:~:text=Un%20estudio%20descriptivo%20es%20normalmente,e%20incluir%20en%20el%20experimento.

Grupo Aspasia (2021), Método (de investigación) inductivo

<https://grupoaspasia.com/es/glosario/metodo-de-investigacion-inductivo/>

Marytere Narvaez (2023), Método inductivo: Qué es, características y ejemplos

<https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/#:~:text=El%20método%20inductivo%20es%20un,o%20tendencias%20en%20e sos%20datos.>

Turismo Mexico, Estado de Quintana Roo (2023)

<https://www.turismomexico.es/quintana-roo/>

Hard Rock International (2023)

<https://www.hardrockhotels.com/hard-rock-hotels-story.aspx>

Jorge Sánchez (2023). Mejora continua: descubre sus beneficios.

<https://es.linkedin.com/pulse/mejora-continua-descubre-sus-beneficios-jorge-sánchez-lópez>



RIVIERA MAYA AN ALL-INCLUSIVE EXPERIENCE

Ilustración 11 Logo de Hard Rock Fuente: Hard Rock Cafe International 2023



Ilustración 12 Recepcion para socio Legendery Fuente: Luis Zurita (2023)



Ilustración 13 Lounge Heaven Fuente Luis Zurita (2023)



Ilustración14 Recepcion solo para adultos Fuente: Luis Zurita (2023)



Ilustración 15 Activacion de grupo patio Heaven Fuente: Luis Zurita (2023)



Ilustración 16 Recepcion principal Heaven Fuente: Luis Zurita (2023)



Ilustración 17 Recepción principal Hacienda Fuente: Hard Rock Café Internacional 2023

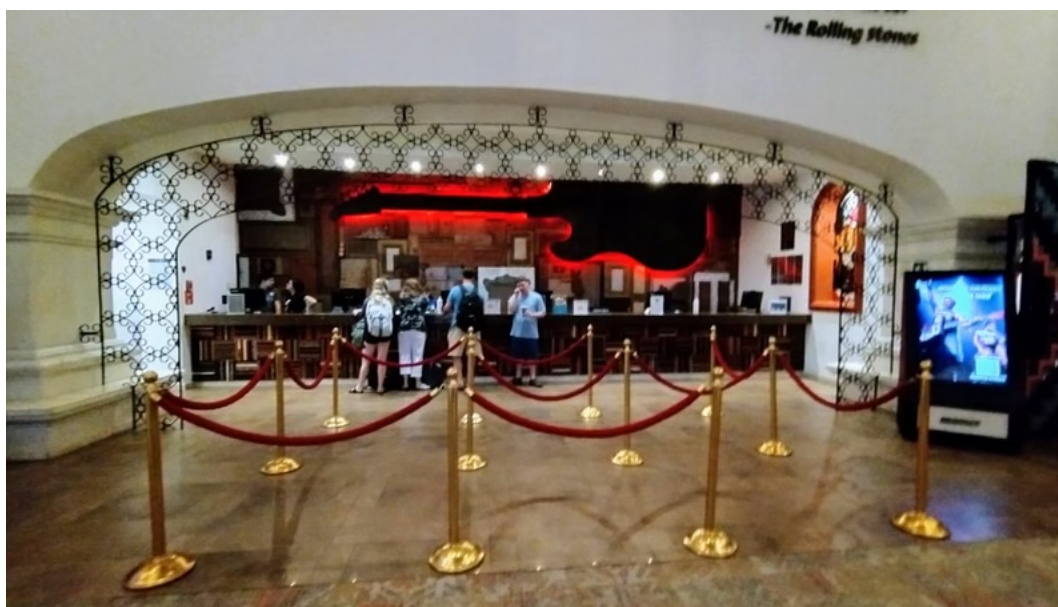


Ilustración 18 Recepción Hacienda Fuente: Luis Zurita (2023)



Ilustración 19 Hard Rock Riviera Maya Fuente:trpadvisor



Ilustración 20 Fase Hevaen Fuente: Barna Takats (2023)