



REPORTE FINAL DE ESTADÍA

Claudia Ruiz Valente

Propuesta de capacitación para mejorar la calidad del servicio para departamento de Ama de llaves del hotel Iberia.

Técnico Superior Universitario en Turismo (Área Hotelería)

Propuesta de capacitación para mejorar la calidad del servicio para departamento de Ama de llaves del hotel Iberia.

REPORTE FINAL DE ESTADÍA

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO
(ÁREA HOTELERÍA)

CLAUDIA RUIZ VALENTE

ASESOR INDUSTRIAL: CP. GLORIA ESTHER MARTINEZ ZAMORA

ASESOR ACADÉMICO: MTRA. JESSICA IRENE CARMONA

RESUMEN

Lo que se pretende lograr es que el personal del hotel Iberia impacte un cambio positivo dentro de la misma y que desarrolle las habilidades y competencias correspondientes a cada una de las labores que desempeñan dentro de su área de trabajo.

Por lo cual se propone un curso de capacitación para un establecimiento de hospedaje que tiene como fin ofrecer una productividad y calidad dentro del área de trabajo, ayudando a resolver problemas específicos que se generan día a día dentro de las instalaciones, mejorar la imagen de la organización, mejorar la comunicación y relación entre los trabajadores y el jefe, de igual manera ayuda a lograr metas y objetivos individuales entre los trabajadores.

Es por ello por lo que se ha decidido llevar a cabo un programa de capacitación para el personal de recamaristas del hotel Iberia, todo esto con el objetivo de proporcionar conocimientos que ayuden a mejorar el desempeño de las trabajadoras, capacitando nuevo y actual personal, por lo que se requiere para llevar a cabo las actividades correspondientes cuidando la limpieza y el orden que se merece, con todos los productos necesarios para realizarlas con todas las técnicas necesarias, creando acciones de mejora en el desempeño del personal así obtendremos mejores resultados y se brindará un servicio de calidad.

Palabras clave: Capacitación, calidad, ama de llaves.

Contenido

RESUMEN	3
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	6
1.1 Marco contextual.....	7
1.1.1 Antecedentes de la empresa.....	7
Nombre.....	7
Tipo.....	7
Historia:.....	7
Misión.....	7
Visión.....	8
Valores.....	8
Objetivos.....	8
Metas.....	9
Organigrama del hotel.....	9
Políticas del hotel.....	10
Servicios ofertados:.....	10
1.1.2 Análisis FODA.....	14
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.1 Planteamiento del problema.....	15
2.2 Pregunta de investigación.....	16
2.3 Hipótesis de investigación.....	17
2.4 Objetivos.....	17
2.5 Justificación del Proyecto.....	17
2.6 Limitaciones y Alcances.....	18
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	19
3.1 Estado del arte.....	19
3.2 Marco teórico.....	22
3.3 Marco conceptual.....	24
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	26
4.1 Proceso de investigación.....	26

4.2 Diseño metodológico.....	27
4.2.1 Enfoque de investigación.....	27
4.2.2 Tipo de investigación	27
4.2.3 Método	27
4.2.4 Técnicas y herramientas de investigación	28
4.2.5 Descripción del/los instrumento (s)	30
4.2.6 Diseño del/los instrumento (s).....	31
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES	33
5.1 Análisis e interpretación de resultados.....	33
Guía Instruccional	37
Referencias bibliográficas	50

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Lo que el proyecto busca lograr es que el personal del hotel Iberia impacte un cambio positivo dentro de la misma, de igual manera desarrolle las habilidades y competencias correspondientes la atención al cliente y así brindar un mejor servicio a cada una de las labores que desempeñan dentro de su área de trabajo, proponiendo tácticas que generen resultados positivos y puedan ser capaces de enfrentar todos los retos que se presenten en el desarrollo de sus funciones.

El curso de capacitación para la atención al cliente tiene como fin ofrecer una productividad y calidad dentro del área de trabajo, ayudando a resolver problemas específicos que se generan día a día dentro de las instalaciones, mejorar la imagen de la organización, mejorar la comunicación y relación entre los trabajadores y el cliente, de igual manera ayuda a lograr metas y objetivos individuales entre los trabajadores.

Haciendo de este un mejor ambiente laboral, con trabajo en equipo y así poder lograr el objetivo, que es brindar un servicio de calidad a los huéspedes.

Por lo que se ha decidido llevar a cabo un programa de capacitación para el personal del hotel Iberia, todo esto con el objetivo de proporcionar conocimientos que ayuden a mejorar el desempeño de los trabajadores, capacitando nuevo y actual personal, conociendo principalmente los valores para llevar a cabo cada una de sus actividades de la mejor manera posible, en primer lugar, con el compromiso que se requiere para llevar a cabo las actividades correspondientes. Así como también practicar el respeto, para lograr un agradable ambiente laboral y así mismo el respeto para todos los huéspedes y tratándolos con amabilidad, esto ayudara a crecer y mejorar el servicio impartido por parte del hotel a todos los huéspedes.

Este será el propósito del programa de capacitación creando acciones de mejora en el desempeño del personal y así obtener mejores resultados y brindar un servicio de calidad.

1.1 Marco contextual

Hotel Iberia se encuentra ubicado en la ciudad de Córdoba Veracruz, conocida como la ciudad de los 3 caballeros, su actividad económica principal es la venta de café, es un lugar cálido-húmedo, lo cual hace que este sea agradable para sus visitantes, hotel Iberia se encuentra situada en el centro de esta ciudad, brindándole excelente ubicación para sus huéspedes.

1.1.1 Antecedentes de la empresa

Nombre: Hotel Iberia.

Tipo: Hotel Familiar de 2 estrellas.

Historia:

Originalmente era una Iglesia católica la cual estaba a cargo del párroco Cabello quien en aquel entonces era el encargado y residente de la misma. Los muros fueron fabricados de piedra y el techo estaba formado de tejas de barro, aquí la gente realizaba diferentes sacramentos religiosos e incluso velorios.

La historia del hotel Iberia comienza en 1965 cuando se realiza la compra del terreno y se vuelve en una casa de huéspedes con divisiones de cuarto, durante el trabajo de remodelación se realizó el diseño de las ventanas en forma de ostias en honor al párroco Cabello.

En 1970 se crea el segundo piso para el acomodo de más habitaciones, finalmente en 1973 se construye el tercer y último piso del hotel. Se dice que el establecimiento al haber sido anteriormente una Iglesia sus muros han resistido muchos temblores incluyendo el temblor de 1985 sin presentar ningún daño en sus instalaciones hasta la actualidad.

Filosofía organizacional:

Misión

Brindar un servicio de calidad, ofreciendo a nuestros huéspedes hospitalidad, con experiencias positivas e inolvidables que les permita estar satisfechos con su estadía, así mismo motivarlos a regresar al hotel y recomendarnos a más clientes.

En Hotel Iberia aspiramos a ser más reconocidos en las plataformas digitales por los servicios que ofrecemos, la comodidad de nuestras instalaciones, la conveniencia de nuestra ubicación; que nos permita atraer más clientes y así convertirnos en una empresa con sólido prestigio a nivel local.

Valores

- ❖ Honestidad: en cada una de nuestras acciones, enfrentando todas las situaciones con honestidad, honradez y rectitud.
- ❖ Compromiso: estamos comprometidos en satisfacer todas las expectativas de nuestros huéspedes y clientes
- ❖ Respeto: respeto a todos nuestros huéspedes, clientes, colaboradores, proveedores y miembros de la comunidad como medio para promover relaciones armoniosas.
- ❖ Amabilidad: es el valor primordial en cuanto al trato a nuestros clientes.
- ❖ Discreción: respetar la privacidad de los huéspedes en el hotel.
- ❖ Seguridad e higiene: nos preocupamos por mantener nuestras instalaciones en las óptimas condiciones para poder ofrecer nuestros servicios de primera calidad.
- ❖ Buen ambiente laboral: el recurso humano es importante para el buen funcionamiento de un hotel, por ello en Hotel Iberia fomentamos la participación y el trabajo en equipo entre nuestros colaboradores.

Objetivos

- ❖ Seguir recibiendo huéspedes con un servicio de calidad que les permita sentirse satisfechos con su estadía en el hotel.
- ❖ Darnos a conocer en diversas plataformas digitales para así atraer más clientes al hotel.
- ❖ Mantener la instalación en condiciones impecables de funcionamiento y apariencia.
- ❖ Mantener un buen ambiente laboral, que permita tener un buen equipo de trabajo entre todos los colaboradores del hotel.

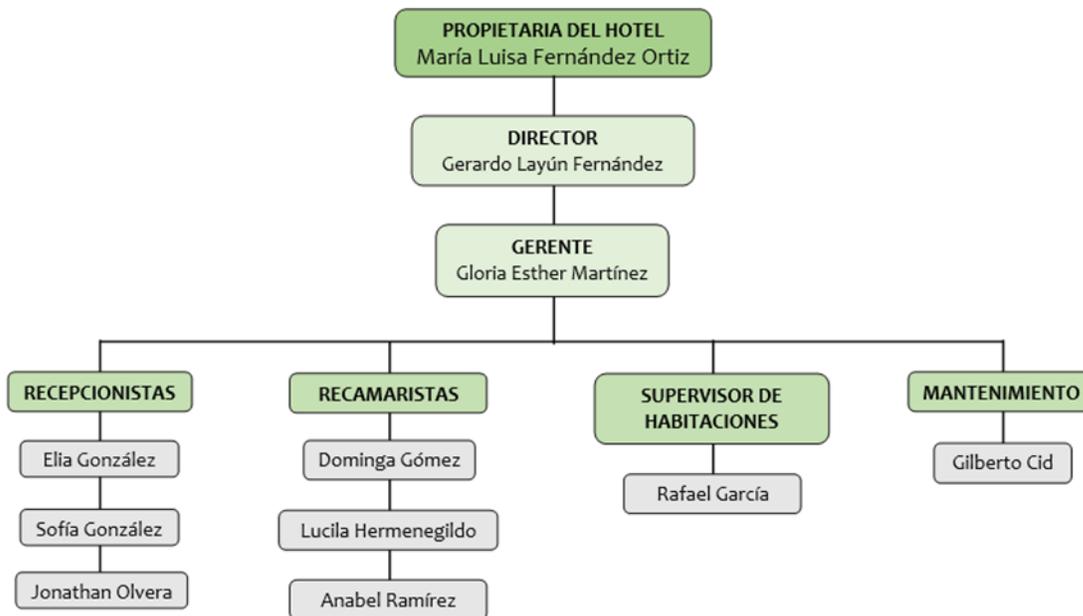
Metas

Superar las expectativas de los huéspedes, cumpliendo los compromisos adquiridos mediante la mejora continua de nuestros productos y servicios y de la eficacia de nuestro sistema de gestión.

Lema del hotel: "Su casa en Córdoba, Hotel Iberia los espera".

Organigrama del hotel

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE HOTEL IBERIA CÓRDOBA



Políticas del hotel

Para los huéspedes:

- ❖ La renta de la habitación comienza a partir de las 6:30 AM si usted ingresa antes de esa hora se le hará cargo por la noche anterior.
- ❖ La renta expira a la 1 PM, para ello le pedimos anticipar su salida 10 minutos antes para la revisión de la habitación dónde en caso de encontrar algún daño se le hará un cargo extra.
- ❖ No llegar en estado alcohólico o bajo el efecto de alguna sustancia psicoactiva.
- ❖ Mantener orden dentro de las instalaciones del hotel.
- ❖ No planchar dentro de las habitaciones, en caso de requerir la plancha favor de dirigirse a recepción donde se le brindará y se le indicará el área de planchado.
- ❖ Después de las 10:00 PM queda prohibido gritar, hablar fuerte, escuchar música o ver televisión en volumen alto y evitar sonidos emocionales ya que es un hotel familiar.
- ❖ No planchar dentro de las habitaciones, en o de requerir la plancha favor de dirigirse a recepción donde se le brindará y se le indicará el área de planchado.
- ❖ No hay introducir bebidas alcohólicas al hotel y respetar las áreas para fumadores.

Para los trabajadores:

- ❖ Respetar los horarios laborales.
- ❖ Mantener el respeto mutuo entre compañeros.
- ❖ Tener respeto y un buen trato hacia el cliente.
- ❖ Mantener su área de trabajo con orden y limpieza.

Servicios ofertados:

- ❖ Recepción las 24 horas del día.
- ❖ Habitaciones para fumadores y NO fumadores.

Habitación sencilla cuenta con;

- ✓ Cama matrimonial
- ✓ Ventilador
- ✓ Sin Televisión

- ✓ Teléfono
- ✓ Wi-Fi
- ✓ Baño privado con regadera
- ✓ Amenidades de baño

Precio: 1 o 2 personas: \$ 200.00

Habitación sencilla:

- ✓ Cama matrimonial
- ✓ Closet
- ✓ Ventilador
- ✓ TV abierta con 7 canales
- ✓ Teléfono
- ✓ Wi-Fi
- ✓ Baño privado con regadera
- ✓ Amenidades de baño

Precio: 1 persona: \$ 215.00 2 personas: \$ 240.00

Habitación sencilla:

- ✓ Cama matrimonial
- ✓ Closet
- ✓ Ventilador
- ✓ TV con cable 100 canales
- ✓ Teléfono
- ✓ Wi-Fi
- ✓ Baño privado con regadera
- ✓ Amenidades de baño

Precio: 1 persona: \$ 250.00 2 personas: \$ 270.00

Habitación sencilla:

- ✓ Cama matrimonial
- ✓ Closet
- ✓ Clima
- ✓ TV con cable 100 canales
- ✓ Teléfono
- ✓ Wi-Fi
- ✓ Baño privado con regadera
- ✓ Amenidades de baño

Precio: 1 persona: \$ 300.00 2 personas: \$ 320.00

Habitación doble:

- ✓ 2 camas matrimoniales
- ✓ Closet
- ✓ Ventilador
- ✓ TV con cable 100 canales
- ✓ Teléfono
- ✓ Wi-Fi
- ✓ Baño privado con regadera
- ✓ Amenidades de baño

Precio: 1 persona: \$ 380.00 2 personas: \$ 410.00

Habitación doble:

- ✓ 2 camas matrimoniales
- ✓ Closet
- ✓ Clima
- ✓ TV con cable 100 canales
- ✓ Teléfono
- ✓ Wi-Fi
- ✓ Baño privado con regadera
- ✓ Amenidades de baño

Precio: 1 persona: \$ 430.00 2 personas: \$ 460.00

Habitación triple:

- ✓ 3 camas matrimoniales
- ✓ Closet
- ✓ Ventilador o Clima
- ✓ Televisión con cable
- ✓ Teléfono
- ✓ Wi-Fi
- ✓ Baño privado con regadera
- ✓ Amenidades de baño

Precio: 4 personas: \$ 530.00

Habitación ejecutiva:

- ✓ 1 cama matrimonial
- ✓ Closet
- ✓ Clima
- ✓ Televisión con cable
- ✓ Teléfono
- ✓ Wi-Fi
- ✓ Baño privado con regadera
- ✓ Amenidades de baño
- ✓ Balcón con vistas a la calle
- ✓ Café de cortesía

Precio: persona: \$ 380.00

Servicios extra:

- ✓ Limpieza de habitaciones diaria.
- ✓ Área de planchado
- ✓ Área para fumadores. *El hotel Iberia no cuenta con estacionamiento, por lo cual oferta el servicio de estacionamiento por parte de los establecimientos Kora y Sporting.*

1.1.2 Análisis FODA

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Infraestructura Colonial. ✚ Inversores dispuestos a invertir. ✚ Mas de 30 años dentro del mercado. ✚ Ubicación transitada 	<p>OPORTUNIDADES.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Excelentes precios.
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Resistencia al cambio. ✚ Falta de comunicación y de compromiso por parte de los colaboradores. ✚ No cuenta con estacionamiento. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Nuevos competidores. ✚ Deficiencia en atención al cliente. ✚ No cuenta con diferentes tipos de cobro (Solo efectivo).

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

A través de la observación del trabajo diario realizado en el Hotel Iberia, se pudo detectar algunas deficiencias dentro del servicio que se le ofrece al huésped, haciendo que este muestre descontento sobre la atención que se le brinda. Las funciones de cada uno de los departamentos del hotel son muy importantes y juntas todas estas funciones conforman al servicio ofrecido por el establecimiento y su correcta ejecución dependerá de la buena marcha del hotel, como la percepción de calidad por parte del cliente y en el cual la recepción juega un papel muy importante ya que es la encargada de brindarle una grata experiencia al huésped.

Según el artículo escrito por (Maithé del Toro Soto, 2022). Los clientes internacionales exigen cada vez más calidad de los servicios turísticos y el proceso de alojamiento como un macroproceso clave dentro del hotelería deben tener ello muy en cuenta y asegurar la calidad de todos los elementos del producto turístico.

Por lo cual es de vital importancia contar con un buen servicio de limpieza ya que cuando los huéspedes entran en la habitación del hotel que se les ha otorgado, esperan ver una estancia perfectamente limpia y ordenada.

Tener un hotel limpio es uno de los factores más importantes para ganar la lealtad del cliente. Dependiendo del hotel y de los servicios ofrecidos, puede haber características únicas que requieren una solución de limpieza especializada. Es necesario utilizar un servicio de limpieza de hoteles de calidad para lograr una satisfacción constante del cliente. (NICOLAS ZALDIVAR, 2019)

Una encuesta realizada por la empresa de mantenimiento británica Direct365 reveló que el 80% de las personas abandonarían un hotel que no cumpliera sus expectativas de limpieza e higiene. Según los datos recogidos en dicha encuesta, los usuarios no buscan solo precio y ubicación a la hora de elegir su alojamiento. La limpieza de las habitaciones, la ropa de cama y las toallas, por ejemplo, son puntos decisivos a la hora de decantarse por un hotel u otro.

En un sector tan competitivo como el hotelero (sobre todo en temporada alta), una sola reseña negativa puede arruinar la reputación de un establecimiento. (elis We Empower your day, 2019)

Cuando los viajeros se alojan en un hotel u hostel, normalmente esperan recibir unos servicios mínimos para hacer de su estancia lo más cómoda posible. Pero, si hay algo que en general todos los huéspedes esperan, es que el lugar donde se alojen esté limpio y ordenado. De hecho, uno de los factores que más valoran los viajeros es la limpieza de un hotel.

La importancia de tener una habitación limpia y ordenada en cuanto a la limpieza de la habitación, podemos decir con seguridad que es la parte de los hoteles y hostales más importante y la que requerirá un mayor tiempo. Esto se debe a que los huéspedes pasarán la mayor parte de su estancia en sus habitaciones. El procedimiento para la limpieza de las habitaciones es el siguiente:

- Ventilar la habitación abriendo las ventanas durante el periodo que dure la limpieza.
- Cambiar las sábanas usadas y las toallas, enviándolas a la lavandería para que se limpien en profundidad con desinfectante y agua caliente.
- Revisar la habitación para que todos los elementos estén en orden y si se encuentra algo de valor, derivarlo directamente a los responsables de objetos perdidos, jamás tirarlos a la basura. (COSMOPOLITAN, 2022)

2.2 Pregunta de investigación

¿Qué estrategia se puede implementar para la mejora de la calidad en el servicio que brinda el área de Ama de llaves?

2.3 Hipótesis de investigación

Un curso de capacitación es una estrategia que aportará a la mejora de los procesos en el departamento de ama de llaves.

2.4 Objetivos

Mejorar la calidad en el servicio en el departamento de camaritas a partir del diseño de un curso de capacitación para disminuir las quejas de los huéspedes y así brindar un mejor servicio.

Objetivos Específicos

-  Diagnóstico de necesidades del departamento de ama de llaves
-  Identificar los procesos adecuados para el hotel
-  Diseñar el curso acorde las necesidades detectadas

2.5 Justificación del Proyecto

Los beneficiarios directos del plan de capacitación serán los empleados del hotel en el área de camaristas, quienes recibirán la capacitación para mejorar la calidad del servicio en las habitaciones, para que puedan ser competitivas a su nivel y puedan cumplir con la demanda y calidad que el cliente está pidiendo, esta capacitación va a impulsar el crecimiento y conocimiento personal de cada uno de los empleados del hotel, obteniendo resultados positivos, aumento de la productividad y calidad en el trabajo a mediano y largo plazo.

El curso de capacitación para un establecimiento de hospedaje tiene como fin ofrecer una productividad y calidad dentro del área de trabajo, ayudando a resolver problemas específicos que se generan día a día dentro de las instalaciones, mejorar la imagen de la organización, mejorar la comunicación y relación entre los trabajadores y el jefe, de igual manera ayuda a lograr metas y objetivos individuales entre los trabajadores.

Haciendo de este un mejor ambiente laboral, con trabajo en equipo y así poder lograr el objetivo, que es brindar un servicio de calidad para los huéspedes.

Es por ello que se ha decidido llevar a cabo un programa de capacitación para el personal de recamaristas del hotel Iberia, todo esto con el objetivo de proporcionar conocimientos que ayuden a mejorar el desempeño de las trabajadoras, capacitando nuevo y actual personal,

conociendo principalmente los valores para llevar a cabo cada una de sus actividades de la mejor manera posible, en primer lugar con el compromiso que se requiere para llevar a cabo las actividades correspondientes cuidando la limpieza y el orden que se merece, con todos los productos necesarios para realizarlas con todas las técnicas necesarias. Así como también practicar el respeto entre compañeras de trabajo, para lograr un agradable ambiente laboral y así mismo el respeto para todos los huéspedes y tratándolos con amabilidad, esto ayudara a crecer y mejorar el servicio impartido por parte del hotel a todos los huéspedes.

Este será el propósito de nuestro programa de capacitación creando acciones de mejora en el desempeño del personal así obtendremos mejores resultados y se brindará un servicio de calidad.

2.6 Limitaciones y Alcances

Se espera que el presente proyecto ayude a la mejora de un servicio que hasta el momento se ha mostrado ineficiente ya que la mayoría de los huéspedes han mostrado y externado el descontento en cuanto a la limpieza que hay en las habitaciones, por lo que se ha diseñado un modelo de capacitación que ayude a los colaboradores a mejorar la limpieza, tomando en cuenta los tiempos que se deben tomar en la limpieza de cada habitación, los materiales que se estén utilizando y el proceso de limpieza que se está empleando a su vez brindarles técnicas para hacer de esta actividad algo más sencillo y óptimo para los colaboradores y como resultado la satisfacción de los clientes.

Esto beneficia al hotel para obtener mayor demanda y así tener más ingresos que beneficien a la economía del hotel, es muy importante que la primera impresión del cliente sea de limpieza, organización y calidad, sea el hotel que sea y tenga las estrellas que tenga, esto en conjunto de un buen trato hacía el huésped ya que hoy en día, los clientes buscan activamente información complementaria y reseñas sobre alojamientos antes de reservar. Tener un buen comentario en redes sociales, páginas webs, o cualquier otro lugar donde se mencione al hotel, será un punto a favor.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Estado del arte

Diagnóstico de necesidades de capacitación

El diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) y entrenamiento tiene como finalidad descubrir, integrar y dar prioridad necesidades del personal a partir del análisis de las capacidades que le son requeridas para desempeñar adecuadamente las actividades laborales.

Concepto del diagnóstico de necesidades de capacitación

(Chiavenato, 2002) explica al DNC como el “Inventario de las necesidades de capacitación que se deben satisfacer. Estas necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras” (pág. 308). Además, menciona que “Estas necesidades no siempre son muy claras y se deben diagnosticar a partir de ciertos censos e investigaciones internas capaces de localizarlas y descubrirlas” (pág. 310)

(Moyano González , 2014) desde otra perspectiva, define al diagnóstico de necesidades de capacitación como “El proceso que fortalece los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma” (pág. 31).

Desde otro enfoque, (Pereira, 2022) define al DNC como “Una herramienta que se utiliza para descubrir huecos entre desempeños adecuados e inadecuados en el trabajo. Proporciona una base para definir necesidades organizacionales y objetivos concretos de capacitación”.

Para poder implementar un diagnóstico de necesidades de capacitación es importante usar técnicas de investigación para recabar información dentro de la empresa donde se pondrá en implementará el plan de capacitación.

Tipos de necesidades de capacitación

(Grados Espinosa, 2009) ubica a la capacitación en dos grupos:

- **Manifiestas**, son aquéllas que indican un problema cuya causa se detecta a simple vista; por ejemplo: personal de nuevo ingreso, número de empleados menor al que se requiere, trabajadores a punto de jubilarse, cuando se presentan licencias o

permutas, en un proceso de promoción, cambios en procedimientos, métodos, sistemas, políticas y reglas.

- **Ocultas**, son aquéllas que indican un problema cuya causa no se detecta a simple vista, sino que hay que hacer un minucioso análisis para encontrar lo que las originó; por ejemplo: no se logran las metas de productividad, problemas de comunicación, deficiente programación de actividades, políticas, objetivos y reglas inexistentes, duplicidad de funciones, alto índice de ausentismo y rotación, problemas interpersonales y de actitud.

Métodos para diagnosticar las necesidades de capacitación

(Reza Trosino, 2006) identifica y explica tres métodos para la detección de necesidades de capacitación:

1. **Reactivo**, consiste en un sondeo de las necesidades que los empleados consideran que poseen; es un estudio superficial en el que aparecen ciertos tipos de problemas o síntomas que deben satisfacerse sin tener claro cuál sería el problema de origen. Es el método más común en las organizaciones mexicanas por su sencillez y facilidad.
2. **De frecuencia**, realiza un sondeo más profundo que el método anterior; capta información detallada, es de bajo costo y de aplicación rápida. Como producto de la observación directa, se facilita un catálogo de cursos al personal y cada uno selecciona en una lista las necesidades que quiera resolver. Compañías de gran volumen emplean este método 80/20.
3. **Comparativo**, se fundamenta en la diferencia del es y del debe ser, por comparación permite verificar las diferencias que se requieren satisfacer.

El costo es más elevado y su aplicación implica gasto de tiempo, pero determina un índice de certeza alto en la toma de decisiones y la resolución de problemas.

Técnicas para diagnosticar necesidades de capacitación

(Moyano González , 2014) presenta un listado de las técnicas más comunes para detectar las necesidades de capacitación:

- Entrevista, consiste en recabar la información a través de un diálogo entre el entrevistador y el empleado, para enriquecer los hallazgos se recomienda también entrevistar al jefe inmediato.
- Encuesta, es una fuente importante de conocimientos cuando se trata de gran volumen, además se puede llevar a cabo de manera virtual y/o a distancia.
- Observación, consiste en observar la conducta en el trabajo para comparar con el modelo documentado, por ejemplo: con una descripción del puesto. El capacitador puede o no interactuar con el empleado mientras realiza sus funciones.

Como se mencionó anteriormente, para la recolección de datos se diseñaron dos técnicas, la primera consiste en la observación directa dentro del área operativa y la segunda fue el cuestionario dirigido al personal operativo, donde cualifican sus propios conocimientos, habilidades y actitudes en el trabajo.

3.2 Marco teórico

Un ama de llaves de un hotel es una persona encargada de limpiar y mantener la higiene de las habitaciones y las distintas áreas que constituyen el hotel donde trabaja. También, se responsabiliza por conservar el orden y la estética de los lugares comunes que conforman la edificación hotelera. (Ama de llaves , 2022)

A la hora de realizar la limpieza de una habitación de hotel, existen numerosos factores que hay que tener en cuenta. Por un lado, no podemos olvidar que esta tarea de limpieza es de suma importancia para la valoración positiva del alojamiento, una vez el cliente deje la habitación. Hoy en día en los sectores como restauración y alojamiento una buena reseña en redes sociales está cobrando gran importancia, por ello el servicio de limpieza ha de evitar cualquier posible queja, que pueda dañar la reputación del alojamiento. (LM2 limpiezas, 2022)

La limpieza es la gestión de los asuntos de un hotel para brindar el mejor servicio posible a un cliente. El departamento de limpieza es uno de los departamentos más grandes e importantes en un hotel, ya que se encargan de la limpieza, mantenimiento y crear un ambiente seguro en cada lugar del hotel. Pero también, es uno de los departamentos de trabajos más pesados y necesita de una buena comunicación entre los miembros para realizar un trabajo eficiente. (Alejandra Anica Vargas, 2020)

El personal de limpieza puede consistir en un equipo de personas o, por el contrario, una persona en particular. Independientemente, esta persona o conjunto se ocupa de ejecutar las actividades de limpieza y mantenimiento que van a garantizar la correcta higiene de las instalaciones. La responsabilidad general del personal de limpieza de un hotel es limpiar y abastecer las habitaciones y zonas comunes de la propiedad. Tiene funciones específicas y repetitivas que completa cada día con plazos muy ajustados y por lo general con supervisión razonablemente cuidadosa (STESSO, 2021)

Limpieza de habitaciones: Consiste en supervisar y controlar el trabajo realizado en el área de habitaciones, manteniendo las habitaciones limpias, ordenadas y en buen estado como para que sean ocupadas por los huéspedes, aplicando criterios de seguridad laboral e higiene; planificar y distribuir el trabajo de su personal a cargo, utilizando el mando de forma efectiva;

así como así realizar el programa de mantenimiento y reparación de los artefactos que hay en una habitación, y maquinarias de trabajo (SCRID, 2022)

Todos los departamentos se ven conectados con el de Ama de Llaves, ya que este realiza diferentes actividades que los involucra, para poder mantener un ambiente agradable para el huésped. (Ama de llaves, 2022)

El propósito de una camarista es crear un ambiente de hospitalidad para los huéspedes manteniendo en óptimas condiciones de limpieza y funcionalidad. La misión del Ama de Llaves será atender con autentico espíritu de servicio y hospitalidad a todos los clientes por igual, manteniendo limpias a conciencia las habitaciones y áreas públicas, y buscando en todo momento la mejor forma de atender las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel. (HOTELERIA, s.f.)

Todos conocemos hoteles de gran prestigio en la industria turística que han cambiado la forma en cómo experimentamos cada destino al que viajamos, transformando completamente la experiencia de hospedaje. Pero te has preguntado, ¿qué es lo que los hace tan especiales y la diferencia de sus competidores. (JYPESA, 2022)

Corresponde al Ama de Llaves Ejecutiva vigilar que se cumpla con los estándares de higiene, orden, limpieza y atención del huésped en el área de habitaciones; aunque esto en ocasiones no es fácil ya que este departamento maneja un gran número de empleados encargados de la limpieza de habitaciones y áreas públicas, por lo tanto la supervisión y capacitación del personal deberá ser una prioridad, a continuación describiremos la estructura organizacional, funciones y operación del departamento de Ama de llaves. (Administracion de empresas online, 2022)

Las camaristas de hotel (así también se les llama) a menudo trabajan bajo el título de ama de llaves del hotel o asistente de habitación. Estas posiciones se encuentran entre las más ocupadas en la industria hotelera. Necesitan disposición para trabajar duro, y atender al cliente al detalle. (Grand Hotelier, 2022)

La idea de ver y disfrutar una cama blanca en un hotel es importante. La relación con el color blanco da una connotación de lujo, al mismo tiempo que simboliza tranquilidad y simplificación.

Por ello, este efecto visual “blanco” provoca que los usuarios lo aprecien como el lugar perfecto para descansar. (Denisse Vergara, 2014)

Mientras un ama de llaves del hotel está limpiando, él o ella toma en cuenta la habitación y se da cuenta de si todo funciona correctamente o no. Si una bombilla se quema, por ejemplo, ella puede ser responsable de reemplazarla o de llamar al mantenimiento para arreglar una lámpara. Las amas de casa del hotel pueden ser responsables de que el resto del hotel también se vea bien, aspirando las alfombras que se encuentran en las escaleras, pasillos, salas de conferencias y el vestíbulo, entre otras áreas. También podría ser necesario limpiar los muebles o las ventanas. (SPIEGATO, 2022)

3.3 Marco conceptual

Ama de llaves: Las Amas de Llaves son miembros destacados en el equipo de trabajo de un hotel y pueden ser consideradas como la principal influencia en la reputación del mismo. Sus funciones principales incluyen mantener limpios el lobby, los pasillos, las áreas comunes, las oficinas y las habitaciones de hoteles, moteles, hostales, resorts o de cualquier establecimiento similar. (neuvoo, 2022)

Camarista Las habilidades necesarias para una camarista implican coordinación, destreza, resistencia, paciencia y una relación positiva con los invitados, supervisores y compañeros de trabajo. Además, de las demandas físicas significativas, las camaristas del hotel deben ser capaces de mantener un comportamiento profesional y amigable y son sinónimo de limpieza. (Grand Hotelier, 2022)

Hotel Se designa con el término de Hotel a aquel edificio preparado y diseñado para albergar temporalmente a personas, especialmente a aquellos que se encuentran de viaje, ya sea por turismo o bien por alguna razón laboral y entonces, el hotel resulta ser la principal alternativa y también la más usada por estos para alojarse durante sus desplazamientos. (DEFINICION ABC, 2022)

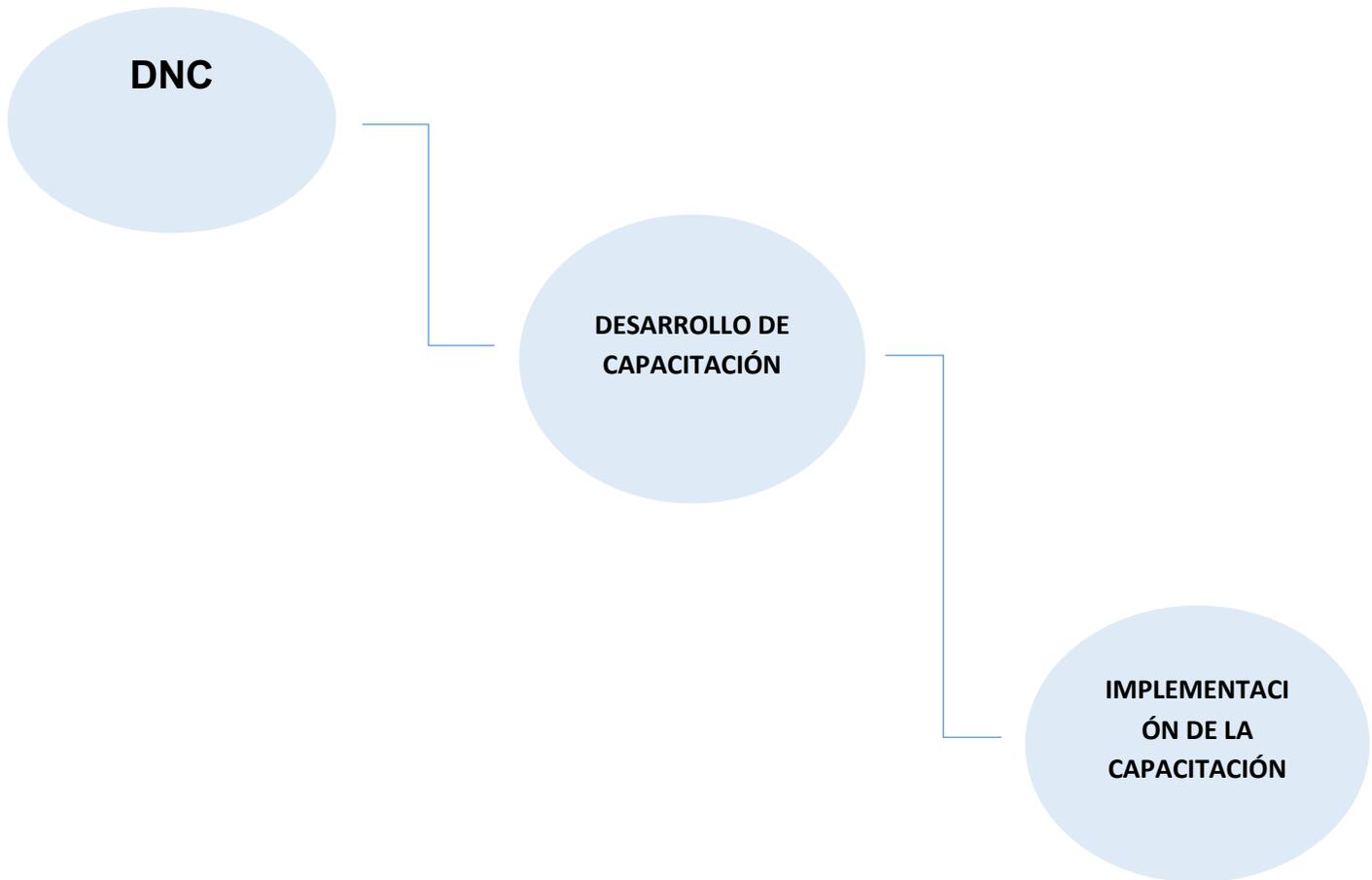
El término limpieza se emplea para denominar a todas aquellas acciones que permiten eliminar la suciedad de objetos y seres vivientes, una de sus finalidades consiste en la eliminación total o parcial de aquellas bacterias o microorganismos que se encuentran en los cuerpos y en los diferentes entornos en donde se desenvuelven las personas y que puedan ser nocivos para la salud (Conceptos, 2022)

El servicio es el resultado de la interacción de los tres elementos de base que son el cliente, el soporte físico y el personal. Este resultado constituye un beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente. Es indispensable que se realice una estrategia interna en la cual se identifiquen todos los puntos a mejorar, comunicar todo lo que se va a hacer para que todos hacia el mismo lado, hacia la consecución del objetivo final. (MAITHE DEL TORO SOTO, 2022)

La higiene y el orden de un hotel es una labor ardua que requiere de un trabajo constante y dedicado. Tener en cuenta los diferentes elementos que conforman un hotel, y que cada componente debe estar bajo la supervisión de alguien, garantizando la pulcritud y disposición correcta de cada uno de ellos, hacen de un ama de llaves de un hotel, una pieza fundamental para el funcionamiento íntegro de un edificio hotelero. (CEUPE , 2022)

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1 Proceso de investigación



4.2 Diseño metodológico.

4.2.1 Enfoque de investigación:

El proyecto cuenta con un enfoque de investigación de tipo Cualitativo ya que este se refiere al conjunto de técnicas de investigación empleadas para obtener una visión general del comportamiento de las personas sobre un tema en particular. Los investigadores del campo optan por utilizar este método para comprender o explicar el comportamiento, las motivaciones y características de un grupo específico.

Este tipo de investigación por lo regular genera ideas y suposiciones que pueden ayudar a entender cómo es percibido un problema y al mismo tiempo ayuda a definir o identificar opciones respecto al tema y sus soluciones.

4.2.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se llevo a cabo en este proyecto es de tipo descriptiva la cual es aquella que se centra en las características particulares de la población o del fenómeno estudiado. Teniendo en cuenta que su objetivo principal es la descripción, este tipo de investigación se centra en abordar todas las características relevantes que permitan describir a plenitud la situación estudiada.

4.2.3 Método

El método que se empleo fue el método Inductivo ya que forma parte de un caso para generalizar resultados y así poder desarrollar una herramienta para solucionar conflictos dentro del hotel.

El método inductivo es una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales. En este sentido, el método inductivo opera realizando generalizaciones amplias apoyándose en observaciones específicas.

4.2.4 Técnicas y herramientas de investigación

Técnica de encuesta

Esta técnica fue aplicada mediante el apoyo de un cuestionario al personal operativo, constó de seis preguntas de opción múltiple con espacio para desarrollo de ideas. La finalidad de este segmento fue averiguar los detalles de la capacitación recibida previamente. El análisis de las respuestas se presenta a continuación:

Tabla 1. Resumen de respuestas obtenidas en la encuesta al personal del Hotel Iberia.

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Qué actividades realiza dentro de su puesto de trabajo?	En la pregunta número 1 se les pregunto acerca de las labores que realizan dentro de su puesto de trabajo por lo cual no se realizó ninguna estadística de ello, ver Grafica 1 en anexos
2. ¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?	De acuerdo con la pregunta 2 se obtuvo que 6 trabajadores equivalente al 60% donde no cuentan con los materiales necesarios para facilitar su trabajo y 4 trabajadores que es 40% donde sí se cuentan con los materiales.
3. ¿Recibió una capacitación al empezar a laborar en el hotel?	En la pregunta 3 se investiga si hubo capacitación en el personal al entrar al hotel, donde se obtuvo que 9 personas con un 90% si fueron capacitadas, mientras que 1 persona no fue capacitada con el porcentaje de 10%.
4. ¿Cómo considera el ambiente laboral?	En pregunta 4 se observa como es el ambiente laboral dentro del hotel. Se observa

	<p>que 6 personas es igual al 60% donde el ambiente laboral es bueno, el 40% de 4 personas es regular el ambiente laboral y, por otro lado, ningún trabajador dijo que el ambiente laboral es malo por lo que se obtuvo un 0%.</p>
<p>5. A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?</p>	<p>Aquí se implementó medidas de salud o higiene en el hotel ante el Covid-19, donde su resultado fue el 100% de que si se implementaron medidas sanitarias.</p> <p>De igual manera se plantea si se recibió alguna capacitación de protocolos ante el Covid-19 donde 5 personas equivalente al 50% sí recibió capacitación y por otro lado el 50% de 5 personas no recibió capacitación.</p>
<p>6. ¿Está dispuesta a tomar un curso de ser posible?</p>	<p>Se plantea si el personal está dispuesto a tomar una capacitación para reforzar su desempeño y habilidades dentro del hotel donde su resultado fue “sí” obteniendo un 100%,</p>

Fuente: Encuesta al personal del Hotel Iberia

4.2.5 Descripción del/los instrumento (s)

El total del personal operativo desconocía el tema relacionado con el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), en su experiencia previa no hubo registros de haber participado en un proceso de diagnóstico dirigido hacia la capacitación en las áreas de los conocimientos, las habilidades y las actitudes en y para el trabajo.

Las necesidades de capacitación estuvieron presentes principalmente en el área de Recamaristas. Algunos temas mencionados como importantes fueron: la coordinación y ejecución de sus labores dentro del proceso de limpieza que realizan en las habitaciones y el hotel. En general, el personal presentó un buen nivel, sin embargo, hubo temas comunes que es importante abordar de forma inmediata a través de la capacitación.

4.2.6 Diseño del/los instrumento (s)

Guía de encuesta dirigida al personal del hotel.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CENTRO DE VERACRUZ
PROGRAMA EDUCATIVO: TSU EN TURISMO ÁREA HOTELERÍA
CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Objetivo. Este cuestionario tiene la finalidad de conocer si el Hotel Iberia aplica o no un DNC y cuáles son los requerimientos de la empresa en torno a los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias en el personal.

Por favor, responda con la mayor precisión posible a las siguientes preguntas referidas a las prácticas de su trabajo en el hotel.

Nombre	
Puesto de trabajo	
Horario de trabajo	
Fecha de aplicación de cuestionario	

Misión de su puesto: _____

1. ¿Qué actividades realiza dentro de su puesto en el hotel?

2. ¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?

3. ¿Recibió una capacitación al empezar a laborar en el hotel?

4. ¿Cómo considera el ambiente laboral?

5. A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?

6. ¿Está dispuesta a tomar un curso de ser posible?, esto con la finalidad de reforzar su desempeño y habilidad dentro del área donde se desarrolla.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

5.1 Análisis e interpretación de resultados

Carta Descriptiva

Según la (Dirección General de Planeación y Regulación, 2017):

La carta descriptiva, es el documento que sirve al facilitador o instructor como herramienta, lo utiliza para planear su clase o curso, este tiene como finalidad que las sesiones se desarrollen de forma ordenada, permite abarcar los contenidos que se ofrecen al promocionar los cursos, así como cumplir con los objetivos planteados en estos.

En la carta descriptiva del programa de capacitación se establecen datos generales del hotel y del equipo instructor del curso, así como el contenido temático que se desarrollara en el mismo.

A continuación, se presenta el formato de la carta descriptiva:

	CARTA DESCRIPTIVA HOTEL IBERIA				Código:	001	
					Revisión:	1	
	Referencia a la Norma:	ISO 18001	Páginas:	2			
NOMBRE DEL CURSO DE CAPACITACIÓN:		<u>“Servicio de calidad de la camarista”</u>		FECHA DE IMPARTICIÓN:		<u>28 de marzo 2022</u>	
OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:		El participante conocerá el proceso de limpieza de la habitación del hotel. Comprenderá la importancia de la limpieza de habitación como parte fundamental de servicio al huésped y realizará la limpieza de la habitación en base al procedimiento establecido.					
PERFIL DE LOS (LAS) PARTICIPANTES:				Departamento de ama de llaves (Camaristas).			
No DE SESIONES:	1	DURACIÓN DE LA SESIÓN:	120 min.	No. DE PARTICIPANTES:	3	NOMBRE DEL INSTRUCTOR(A):	Estudiantes UTCV
LUGAR DE IMPARTICIÓN:	Virtual		REQUERIMIENTOS DEL LUGAR (MOBILIARIO, MATERIAL, EQUIPO):	Móvil, Laptop o dispositivo con acceso a internet.			

CONTENIDO (TEMAS)	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	DURACIÓN	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	MATERIALES DE APOYO
-------------------	--------------------------	----------------------------------------	----------	---------------------------	---------------------

I. Cultura del trabajo.	➤ Los conocerán y comprenderán el alcance de la misión del Hotel.		5min		
II. Valores del Hotel.	➤ Los participantes comprenderán la importancia de vivir los valores establecidos por el Hotel.	Videos de apoyo para entender mejor los temas.	5min	Test de evaluación al final de cada tema.	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas o libreta • Pumas • Celular o dispositivo con acceso a internet.
III. Perfil de la Camarista.	➤ Los partícipes entenderán y valorarán las características y habilidades cesarías para que un camarista realice con efectividad su trabajo.		5min		
IV. Procedimiento de recorrido para la limpieza de habitaciones.	➤ Los participantes conocerán y comprenderán el procedimiento del “SURTIDO COMPLETO” del carrito de camarista.		20 min.		
V. ¿Qué le falta a mi carrito?	➤ Los participantes identificaran en el tiempo establecido, que y cuantos artículos les hace falta para salir a su trabajo.		20 min.		
VI. Preparación para la limpieza de habitación.	➤ Los participantes conocerán la importancia de seguir el proceso de preparación de la habitación para su limpieza.	Videos de apoyo para entender mejor los temas.	20 min.	Test de evaluación al final de cada tema.	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas o libreta • Pumas • Celular o dispositivo con acceso a internet.
VII. ¡A las carreras y bien hecho!	➤ Los participantes vivirán la preparación para la limpieza de la habitación, con el objetivo de reconocer su importancia.	Videos de apoyo para entender mejor los temas.	15 min.	Test de evaluación al final de cada tema.	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas o libreta • Pumas • Celular o dispositivo con acceso a internet.

VIII. Limpieza al área de baño.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los participantes reconocer la importancia de seguir los protocolos de limpieza en el área de baño, con el propósito de asegurar el estándar de calidad. 		15 min.		
IX. La importancia del detalle	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los participantes conocerán y comprenderán la importancia del cuidado de los detalles en la habitación como forma de pulir el servicio otorgado. 		10 min.		

Guía Instruccional

Definición:

Es una herramienta del profesor o instructor que le permite planear las actividades de enseñanza/aprendizaje del curso, esta es una guía que permite plasmar la experiencia educativa en materiales de enseñanza precisos y muy bien estructurados, actualmente el objetivo es que se integre la enseñanza centrada en el alumno, orientado en las competencias, en el trabajo por proyectos, en la integración de las herramientas de información y comunicación, deberá contener los detalles específicos de cada proceso.

El diseño de la guía debe considerar las corrientes teóricas de aprendizaje, conductismo, cognoscitividad, constructivismo, las técnicas instruccionales, el sistema de evaluación, plantear objetivos generales y particulares. (Ceysti Capacitacion, s.f.)

El uso de la guía Instruccional es elemental en la elaboración de un programa de capacitación además complementa el trabajo de la carta descriptiva; es por lo que se integra una guía instruccional referente al contenido temático el cual permitirá que el instructor y el jefe inmediato pueda ver de manera más específica el desarrollo de este.

La guía Instruccional se presenta de la siguiente manera:

ETAPA 1: INTRODUCCIÓN				RESULTADOS	PLANEACIÓN					
Contenidos o Temas	Técnica didáctica	Descripción de las acciones de enseñanza-aprendizaje	Materiales y equipos	Evidencias	FECHA: 28 marzo 2022					
					1	2	3	4	5	
Presentación del grupo y del contenido del curso.	Expositiva y uso de medios didácticos.	<p>Se dará a conocer el reglamento durante desarrollo del curso.</p> <p>Proporcionar los temas que va consta el curso y dar una pequeña introducción al curso, así como los objetivos de cada tema y finalizando con las técnica o herramientas a utilizar para la evaluación.</p>	<p>Hojas o libreta</p> <p>Lapiceros</p> <p>Computadora o cualquier otro dispositivo con acceso a internet.</p>	Lista asistencia, grabación, capturas de pantalla.	20 min.					
ETAPA 2: DESARROLLO				RESULTADOS	PLANEACIÓN					
Contenidos o Temas	Instrumentos de evaluación y técnica didáctica	Descripción de las acciones de enseñanza-aprendizaje	Materiales y equipos	Evidencias	FECHA: 28 marzo 2022					
					1	2	3	4	5	
• Cultura de trabajo		<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de la cultura de trabajo. • Como mejorar la cultura de trabajo. • Relación de la cultura en la empresa. 								

<ul style="list-style-type: none"> • Valores de hotel 	Expositiva y uso de medios didácticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de valores. • Tipos de valores. • Valores aplicados en el hotel. 	Hojas o libreta Lapiceros Computadora o cualquier otro dispositivo con acceso a internet.	Lista asistencia, grabación, capturas de pantalla.	15 min.				
Contenidos o Temas	Instrumentos de Evaluación y Técnica Didáctica	Descripción de las acciones de enseñanza-aprendizaje	Materiales y equipos	Evidencias	FECHA: 28 marzo 2022				
					1	2	3	4	5
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento del recorrido para la limpieza de habitaciones. • Preparación para la limpieza de habitaciones 	Expositiva y uso de medios didácticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del procedimiento para la limpieza de habitaciones. • Lista de objetos que debe de llevar el carrito de limpieza. 	Hojas o libreta Lapiceros Computadora o cualquier otro dispositivo con acceso a internet.	Lista asistencia, grabación, capturas de pantalla.	45 min.				

Contenidos o Temas	Instrumentos de Evaluación y Técnica Didáctica	Descripción de las acciones de enseñanza-aprendizaje	Materiales y equipos	Evidencias	FECHA: 28 marzo 2022				
					1	2	3	4	5
<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza del área de baño y la importancia del detalle 	Expositiva y uso de medios didácticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la limpieza de baño. • Materiales indispensables para limpieza de baño. • Lavado de sanitarios, lavamanos, tina. • Videos y fotos de cómo deben estar limpias y listas las habitaciones para ser ocupadas nuevamente. 	Hojas o libreta Lapiceros Computadora o cualquier otro dispositivo con acceso a internet.	Lista asistencia, grabación, capturas de pantalla.	30 min.				
ETAPA 3: CIERRE				RESULTADOS	PLANEACIÓN				
Contenidos o Temas	Instrumentos de Evaluación y Técnica Didáctica	Descripción de las acciones de enseñanza-aprendizaje	Materiales y equipos	Evidencias	FECHA: 28 marzo 2022				
					1	2	3	4	5

Evaluación del aprendizaje	Aplicación individual	Encuesta	Material virtual	Resultados finales encuesta	10 min.				

GUÍA INSTRUCCIONAL

NOMBRE DEL CURSO:	Capacitación en Área de Camaristas Hotel Iberia	NOMBRE INSTRUCTOR(ES)	DEL	Estudiantes de turismo UTCV	
PERFIL DE LOS PARTICIPANTES:	Personal del Puesto de Camaristas	FECHA Y LUGAR	28/03/2022 Córdoba, Ver.	NÚMERO DE SESIONES	1
OBJETIVO DE APRENDIZAJE:	El personal del área de camaristas aprenderá la mejora del proceso al interior del hotel, a través de una nueva estructuración de su puesto de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales.				
No	TEMAS	OBJETIVOS PARTICULARES			
I.	Cultura de trabajo	Conocer la cultura de trabajo y comprender el alcance de la misión del hotel.			
II.	Valores del hotel	Comprender la importancia de vivir los valores establecidos por el hotel.			
III.	Perfil del camarista	Entender y valorar las características y habilidades cesarías para que un camarista realice con efectividad su trabajo.			
IV.	Procedimiento de recorrido para la limpieza de habitaciones	Conocer y comprender el procedimiento del surtido completo del carrito del camarista.			
V.	Preparación para la limpieza de habitaciones	Conocer la importancia de seguir un proceso de preparación para su limpieza.			
VI.	Limpieza de área de baño	Las camaristas deben de conocer la importancia de seguir los protocolos de limpieza en el área de baño, con el propósito de asegurar el estándar de calidad.			
VII.	La importancia del detalle	Comprenderán la importancia del cuidado de los detalles en la habitación como la forma de pulir el servicio ofertado.			
ETAPAS CURSO:	INTRODUCCIÓN-DESARROLLO-CIERRE.	DURACIÓN TOTAL:	2 horas.	DURACIÓN DE LA SESIÓN:	120 min.



Gráficas de resultados de las encuestas

Gráfica 1: ¿Cuentan con los materiales o herramientas necesarios para facilitar su trabajo?

Fuente: Propia

Gráfica 2: ¿Fueron capacitados al entrar al hotel?



Fuente: Propia

Gráfica 3:

¿Cómo consideran el ambiente laboral?



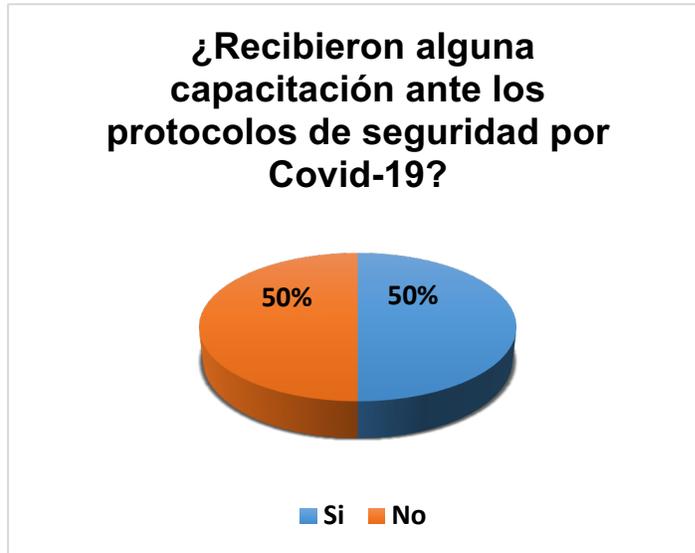
Fuente: Propia

Gráfica 4. A raíz de la pandemia, ¿Se implementaron medidas de salud o higiene en



Fuente: Propia

Gráfica 5. ¿Recibieron alguna capacitación ante los protocolos de seguridad por Covid-19?



Fuente: Propia

Gráfica 6. ¿Están dispuestos a tomar un curso de capacitación?



Fuente: Propia

5.2 Conclusiones y recomendaciones

La limpieza en un establecimiento hotelero es muy importante ya que se trata de un lugar por donde pasan muchas personas a lo largo del tiempo y en el que es necesario cumplir con unos mínimos estándares de limpieza e higienización.

En un hotel existen muchas zonas a las que hay que prestar atención. Algunas zonas son comunes y otras zonas son reservadas para los clientes de forma particular. Tras el periodo de crisis sanitaria que se ha vivido durante los últimos años y que se vive en el sector es muy importante mantener estos espacios limpios y desinfectados, ya que estos le brindan seguridad a los huéspedes y así mismo genera confianza para regresar en alguna otra ocasión.

Referencias bibliográficas

- Administracion de empresas online. (2022). Obtenido de <http://administracion.realmexico.info/2014/06/departamento-de-ama-de-llaves-servicios.html>
- Alejandra Anica Vargas. (2020). Obtenido de <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-de-las-americas-puebla/procesos-de-gestion-de-alojamientos/funciones-de-la-limpieza-interna-de-un-hotel/12212841>
- Ama de llaves . (2022). Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/ama-de-llaves-de-un-hotel.html?dt=1661286481655>
- Ama de llaves. (2022). Obtenido de <https://ama-de-llaves.weebly.com/>
- CEUPE . (2022). Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/ama-de-llaves-de-un-hotel.html>
- Ceysti Capacitacion. (s.f.). *Ceysti Capacitacion*. Recuperado el 18 de marzo de 2022, de Capacitación y adiestramiento para aumentar la productividad: <https://ceysticapacitacion.webnode.mx/recursos-didacticos/por-tema/carta-y-guia/>
- Chiavenato, I. (2002). Diagnóstico de necesidades en a capacitación. En *Gestión del talento humano* (7a. ed., pág. 626). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill. Recuperado el 26 de febrero de 2022
- Conceptos. (2022). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/limpieza/>
- COSMOPOLITAN. (09 de 04 de 2022). Obtenido de <https://www.cosmopolitanrambla.com/2018/04/09/la-limpieza-de-un-hotel/>
- DEFINICION ABC. (2022). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/hotel.php>
- Denisse Vergara. (30 de 09 de 2014). *Viveusa*. Obtenido de <https://www.viveusa.mx/destinos/por-que-las-camas-de-hotel-son-blancas>
- elis We Empower your day*. (18 de 09 de 2019). Obtenido de <https://es.elis.com/es/conocenos/novedades/noticias/la-importancia-de-la-limpieza-e-higiene-en-los-hoteles>
- Grados Espinosa, J. A. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. (4a. ed.). México: Trillas. Recuperado el 03 de Marzo de 2022, de

https://educativoin insurgentes.files.wordpress.com/2016/09/capacitacion_y_desarrollo_de_personal_4e.pdf

Grand Hotelier. (2022). Obtenido de <https://grandhotelier.com/camarista/>

Grand Hotelier. (2022). *Cuáles son las Funciones de una Camarista*. Obtenido de <https://grandhotelier.com/wp-content/uploads/2019/10/Cu%C3%A1les-son-las-Funciones-de-una-Camarista.pdf>

HOTELERIA. (s.f.). 2022. Obtenido de <https://sites.google.com/site/hoteleriavideos/hoteleria/departamentos-de-un-hotel/departamento-ama-de-llaves>

JYPESA. (2022). Obtenido de <https://www.jypesa.com/por-que-es-tan-importante-la-labor-de-las-ama-de-llaves-y-camaristas/>

LM2 limpiezas. (2022). Obtenido de <https://www.limpiezaslm2.com/limpieza-de-una-habitacion-de-hotel/>

MAITHE DEL TORO SOTO. (2022). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/manejo-proceso-servicio-ama-llaves-para-hoteles/>

Maithé del Toro Soto. (2022). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero: <https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/>

Moyano González , A. (2014). Capacitación bajo enfoque sistémico. En A. Moyano González, V. H. Ibarra González, & N. I. Macías Núñez, *Capacitación bajo enfoque sistémico*. (1a. ed., pág. 120). México: Trillas. Recuperado el 26 de febrero de 2022

neuvoo. (2022). Obtenido de <https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/ama-llaves/>

NICOLAS ZALDIVAR. (05 de 05 de 2019). *ASG Servicios*. Obtenido de <https://aldaniservicios.com/2019/05/25/la-importancia-de-limpieza-en-hoteles/>

Pereira, J. E. (02 de Marzo de 2022). *Diagnóstico de necesidades de capacitación*. Obtenido de Mercadeo.com: <http://www.mercadeo.com/blog/2010/05/diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion/>

Reza Trosino, J. C. (2006). *NUEVO DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION Y APRENDIZAJE EN LAS ORGANIZACIONES* (1a. ed.). México D.F.: PANAMA. Recuperado el 02 de Marzo de 2022

SCRID. (2022). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/177897578/Departamento-de-Ama-de-Llaves#:~:text=DEPARTAMENTO%20DE%20AMA%20DE%20LLAVES%20EI%20departament%20de,de%20lavandera%20a%20hospedes%20y%20personal%20del%20hotel.>

SPIEGATO. (2022). Obtenido de <https://spiegato.com/es/que-es-un-ama-de-llaves-del-hotel>

STESSO. (2021). Obtenido de <https://www.stesso.com.mx/blog/qu%C3%A9-actividades-hace-el-personal-de-limpieza-de-un-hotel>

Encuestas aplicadas

**CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES
FORMATIVAS**

Nombre	Dominga Gómez Martínez	
Puesto de trabajo	Camarista	
Horario de trabajo	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	
Fecha de aplicación de cuestionario	25 de febrero del 2022	

Por favor, responda con la mayor precisión posible a las siguientes preguntas referidas a las prácticas de su trabajo en el hotel.

Misión: Cumplir con su función dentro del hotel para que el cliente se encuentre satisfecho.

7. ¿Qué actividades realiza dentro de su puesto en el hotel?

Aseo diario de las habitaciones, tender camas, limpiar muebles y cristales etc.

8. ¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?

Un carrito para la limpieza, una aspiradora.

9. ¿Recibió una capacitación al empezar a laborar en el hotel?

Si.

10. ¿Cómo considera el ambiente laboral?

Regular.

11. A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?

No se recibió capacitación, me dieron instrucciones de usar más cloro, gel anti-bacterial, cubre bocas y que al terminar la jornada dentro del hotel nos bañaríamos.

12. ¿Está dispuesta a tomar un curso de ser posible?, esto con la finalidad de reforzar su desempeño y habilidad dentro del área donde se desarrolla Si.

QUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Nombre	Lucila Hermenegildo.	
Puesto de trabajo	Camarista	
Horario de trabajo	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	
Fecha de aplicación de cuestionario	25 de febrero del 2022	

Por favor, responda con la mayor precisión posible a las siguientes preguntas referidas a las prácticas de su trabajo en el hotel.

Misión: Cumplir correctamente con la limpieza para que el cliente se encuentre satisfecho.

1. ¿Qué actividades realiza dentro de su puesto en el hotel?

Limpiar las habitaciones, tender camas, lavar baños, mantener lleno el closet de blancos y limpiar los pasillos principales.

2. ¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?

Cuenta con las herramientas necesarias para hacer sus actividades.

3. ¿Recibió una capacitación al empezar a laborar en el hotel?

Si.

4. ¿Cómo considera el ambiente laboral?

Bueno.

5. A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?

No nos dieron capacitación, solo pidieron usar más cloro y gel anti-bacterial, cubre bocas y que al terminar la jornada dentro del hotel nos bañáramos.

6. ¿Está dispuesta a tomar un curso de ser posible?, esto con la finalidad de reforzar su desempeño y habilidad dentro del área donde se desarrolla.

Si.

QUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Nombre	Anabel Martínez	
Puesto de trabajo	Camarista	
Horario de trabajo	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	
Fecha de aplicación de cuestionario	25 de febrero del 2022	

Misión: Responsable de hacer el aseo a profundidad de las habitaciones dentro del hotel para que el cliente se encuentre satisfecho.

Por favor, responda con la mayor precisión posible a las siguientes preguntas referidas a las prácticas de su trabajo en el hotel.

1. **¿Qué actividades realiza dentro de su puesto en el hotel?**
Aseo diario de las habitaciones, tender camas, limpiar muebles y cristales etc.
2. **¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?**
Cepillo para baño.
3. **¿Recibió una capacitación al empezar a laborar en el hotel?**
Si.
4. **¿Cómo considera el ambiente laboral?**
Bueno.
5. **A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?**
Si recibió capacitación, me dieron instrucciones de usar más cloro, gel anti-bacterial, cubre bocas y que al terminar la jornada dentro del hotel nos bañaríamos.
6. **¿Está dispuesta a tomar un curso de ser posible?, esto con la finalidad de reforzar su desempeño y habilidad dentro del área donde se desarrolla.**
Si hay tiempo sí.

CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Nombre	Gilberto Cid	
Puesto de trabajo	Supervisor de habitaciones	
Horario de trabajo	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	
Fecha de aplicación de cuestionario	25 de febrero del 2022	

Misión: Coordinar las tareas del personal, garantizar el óptimo cumplimiento de responsabilidades, evalúa el trabajo del personal.

Por favor, responda con la mayor precisión posible a las siguientes preguntas referidas a las prácticas de su trabajo en el hotel.

1. ¿Qué actividades realiza dentro de su puesto en el hotel?

Se encarga de organizar un trabajo efectivo, se hace responsable de la optimización del tiempo, los recursos seleccionados y el diseño de un programa de aseo de igual manera la desinfección en las áreas de habitaciones y pisos.

2. ¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?

Un transportador de materiales, una aspiradora.

3. ¿Recibió una capacitación al empezar a laborar en el hotel?

Si.

4. ¿Cómo considera el ambiente laboral?

Es agradable.

5. A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?

Si se recibió capacitación, me dieron instrucciones de usar gel anti-bacterial, cubre bocas, careta y la sana distancia.

6. ¿Está dispuesto a tomar un curso de ser posible?, esto con la finalidad de reforzar su desempeño y habilidad dentro del área donde se desarrolla.

Si.

CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Nombre	Rafael García	
Puesto de trabajo	Mantenimiento.	
Horario de trabajo	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	
Fecha de aplicación de cuestionario	25 de febrero del 2022	

Misión: Garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones y maquinarias del Hotel a través de su permanente monitoreo, refacción y/o reemplazo

Por favor, responda con la mayor precisión posible a las siguientes preguntas referidas a las prácticas de su trabajo en el hotel.

1. ¿Qué actividades realiza dentro de su puesto en el hotel?

Controlar el correcto funcionamiento de las maquinarias del hotel y coordinar las reparaciones con los proveedores de servicios externos.

2. ¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?

Cuenta con las herramientas necesarias para hacer sus actividades.

3. ¿Recibió una capacitación al empezar a laborar el hotel?

Si.

4. ¿Cómo considera el ambiente laboral?

Bueno.

5. A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?

No se recibió capacitación, le dieron instrucciones de usar gel anti-bacterial, cubre bocas, careta y que mantuviera la sana distancia.

6. ¿Está dispuesto a tomar un curso de ser posible?, esto con la finalidad de reforzar su desempeño y habilidad dentro del área donde se desarrolla.

Si.

QUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Nombre	Sofía González	
Puesto de trabajo	Recepcionista	
Horario de trabajo	3:00 p.m.- 11:00 a.m.	
Fecha de aplicación de cuestionario	25 de febrero del 2022	

Misión: Atender de manera oportuna y eficiente al público a través de la central telefónica y personalmente, manteniendo altos estándares de servicio

Por favor, responda con la mayor precisión posible a las siguientes preguntas referidas a las prácticas de su trabajo en el hotel.

1. ¿Qué actividades realiza dentro de su puesto en el hotel?

Brindar atención al personal interno y externo en sus requerimientos de información; mantener el control en la recepción de correspondencia

2. ¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?

Cuenta con las herramientas necesarias para hacer sus actividades.

3. ¿Recibió una capacitación al empezar a laborar en el hotel?

Si.

4. ¿Cómo considera el ambiente laboral?

Regular.

5. A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?

No se recibió capacitación, le dieron instrucciones de usar gel anti-bacterial, cubre bocas, careta y que mantuviera la sana distancia.

6. ¿Está dispuesta a tomar un curso de ser posible?, esto con la finalidad de reforzar su desempeño y habilidad dentro del área donde se desarrolla.

Si.

CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Nombre	Elia González	
Puesto de trabajo	Recepcionista	
Horario de trabajo	7:00 a. m. - 3:00 p. m.	
Fecha de aplicación de cuestionario	28 de febrero de 2022	

Misión: Brindar apoyo en actividades administrativas encomendadas para el logro y consecución de los objetivos Institucionales.

Por favor, responda con la mayor precisión posible a las siguientes preguntas referidas a las prácticas de su trabajo en el hotel.

1. ¿Qué actividades realiza dentro de su puesto en el hotel?

Tiene el primer contacto de los clientes y empleados con la empresa u organización con la que desean contactar o donde trabajan.

2. ¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?

Cuenta con las herramientas necesarias para hacer sus actividades.

3. ¿Recibió una capacitación al empezar a laborar en el hotel?

Si.

4. ¿Cómo considera el ambiente laboral?

Es agradable.

5. A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?

No se recibió capacitación, le dieron instrucciones de usar gel anti-bacterial, cubre bocas, careta y que mantuviera la sana distancia.

6. ¿Está dispuesta a tomar un curso de ser posible?, esto con la finalidad de reforzar su desempeño y habilidad dentro del área donde se desarrolla.

Si.

CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Nombre	Jonathan Olvera	
Puesto de trabajo	Recepcionista.	
Horario de trabajo	11:00 a. m. - 7:00 p. m.	
Fecha de aplicación de cuestionario	28 de febrero de 2022	

Misión: Ayudar a la gente, atender a los clientes y administrar la empresa.

Por favor, responda con la mayor precisión posible a las siguientes preguntas referidas a las prácticas de su trabajo en el hotel.

1. **¿Qué actividades realiza dentro de su puesto en el hotel?**
Realizar Check-in, brindar información detallada sobre el hotel, atención a clientes
2. **¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?**
Computadora para el uso de Excel, libreta para apuntes.
3. **¿Recibió una capacitación al empezar a laborar en el hotel?**
Si, funcionamiento, habitaciones, precios, funcionamiento del clima, facturaciones.
4. **¿Cómo considera el ambiente laboral?**
Regularmente bueno.
5. **A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?**
Si recibió capacitación, les dio instrucciones de usar gel anti-bacterial, cubre bocas, careta y que mantuviera la sana distancia.
6. **¿Está dispuesta a tomar un curso de ser posible?, esto con la finalidad de reforzar su desempeño y habilidad dentro del área donde se desarrolla.**
Si.

QUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

Nombre	Gloria Martínez	
Puesto de trabajo	Encargada – Gerente.	
Horario de trabajo	9:00 a. m. - 2:00 p. m.	
Fecha de aplicación de cuestionario	28 de febrero de 2022	

Misión: cumplir con su función dentro del hotel para que el cliente se encuentre satisfecho, ayudar a la gente, atender a los clientes y administrar la empresa.

Por favor, responda con la mayor precisión posible a las siguientes preguntas referidas a las prácticas de su trabajo en el hotel.

1. **¿Qué actividades realiza dentro de su puesto en el hotel?**
Dirigir, supervisar y formar al personal y a los aprendices. Contratar y destinar a los nuevos miembros del personal.
2. **¿Qué materiales o herramientas implementaría para facilitar su trabajo?**
Mejor cobertura de Internet.
3. **¿Recibió una capacitación al empezar a laborar en el hotel?**
Solo tuvo apoyo del dueño para manejar la plataforma de Excel.
4. **¿Cómo considera el ambiente laboral?**
Agradable.
5. **A raíz de la pandemia, ¿qué medidas de salud o higiene ha implementado el hotel, en su área de trabajo? ¿Recibió alguna capacitación?**
No se recibió capacitación, le dieron instrucciones de usar gel anti-bacterial, cubre bocas, careta y que mantuviera la sana distancia.
6. **¿Está dispuesta a tomar un curso de ser posible?, esto con la finalidad de reforzar su desempeño y habilidad dentro del área donde se desarrolla.Si.**

