

2013



**Jazmín Lizeth
García Ibarra**

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE
CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO
CON BASE AL ARTÍCULO 153 DE LA
LFT EN EL HOTEL FIESTA
AMERICANA AGUASCALIENTES**

Contenido

Lista de Tablas.....	1
Lista de Figuras.....	2
Introducción.....	3
Marco Teórico	4
Metodología	19
Resultados	31
Conclusiones.....	37
Cronograma de actividades.....	38
Referencias.....	39

Lista de tablas

Datos generales del personal del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes.....	5
Estándares del indicador de servicio Prometeo parte 1	17
Estándares del indicador de servicio Prometeo parte 2	18
Relación de datos de cursos implementados parte 1	23
Relación de datos de cursos implementados parte 2	24

Lista de figuras

Logotipo del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes	4
Filosofía del hotel	6
Cambios de conducta por medio de la capacitación.....	7
Ciclo de la capacitación de Chiavenato	8
Logotipo del indicador de servicio LINC	13
Encuesta del indicador de servicio LINC	15
Logotipo del indicador de servicio Prometeo	16
Contenido del plan de capacitación de Hacon.....	19
Resultados iniciales LINC parte 1.....	20
Resultados iniciales LINC parte 2.....	21
Resultados iniciales LINC parte 3.....	21
Resultados iniciales LINC parte 4.....	22
Evidencia del curso mensual 1	26
Evidencia del curso mensual 2.....	26
Evidencia del curso mensual 3.....	27
Evidencia del curso mensual 4.....	27
Evidencia del curso mensual 5.....	28
Evidencia del curso mensual 6.....	28
Evidencia de capacitación lider de equipo-colaboradores	29
Resultados finales LINC parte 1	30
Resultados finales LINC parte 2.....	31
Resultados finales LINC parte 3.....	31
Registro de cursos ante la STPS parte 1.....	33
Registro de cursos ante la STPS parte 2.....	34
Registro de cursos ante la STPS parte 3.....	35

Introducción

El Hotel Fiesta Americana de Aguascalientes es una organización prestadora de servicios para hoteles y administrativos que de acuerdo al monitoreo realizado diariamente por su departamento de ventas, está posicionado dentro de los 3 mejores hoteles en el estado por préstamo de servicios.

El hotel cuenta con un programa de calidad que permite monitorear diariamente la satisfacción del cliente; en un periodo no mayor a 4 semanas el porcentaje de calidad de la empresa disminuyó 4%, suficiente para pasar de excelente a insuficiente nivel de calidad, poniendo en riesgo la credibilidad de la marca así como la categoría cinco estrellas que posee actualmente.

El hotel para conservar el nivel de calidad cinco estrellas debe de registrar su capacitación ante La Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Es por lo anterior que se implementa un plan de capacitación y adiestramiento interno dentro del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes, tomando como base el art. 153 de la Ley Federal del Trabajo en base a los comentarios y observaciones de los clientes; prestando especial atención en detectar los principales problemas del hotel y se diseña un plan de capacitación para resolver los puntos débiles del servicio que ponen en riesgo el prestigio y nivel de la empresa.

Las capacitaciones serán internas, impartidas por los directivos al mando de cada departamento, ya que cuentan con la experiencia requerida para lograr una mejora y un aumento notable en la calidad del servicio prestado.

El plan de capacitación mejorara el desempeño del servicio al cliente, aumenta y mantiene el porcentaje de calidad y obtiene la validación oficial ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, conservando así la categoría cinco estrellas.

Marco Teórico

Para conocer y comprender la empresa Hotel Fiesta Americana Aguascalientes, es necesario mencionar diversos hechos históricos y datos relevantes que involucran a la organización; se iniciará partiendo de lo general a lo particular para hacer más dinámica y sencilla la comprensión de la información.

Los Hoteles Fiesta Americana pertenecen a “Grupo Posadas”, consorcio que incursiona no solo en la industria hotelera, sino que tiene participación en áreas como la inmobiliaria, financiera, turística, etc.

Hotelera Posadas tiene sus inicios en el año de 1967 cuando el Sr. Gastón Azcárraga Tamayo funda la empresa, conocida inicialmente como “Promotora Mexicana De Hoteles”, cambiando su nombre por “Grupo Posadas S.A.B. de C.V.” en 1992.

Solo un año después comienza la historia del “Hotel Fiesta Americana Aguascalientes”: el 01 de abril de 1993 es inaugurada la empresa por el Secretario de Turismo en México, Lic. Pedro Joaquín Coldwell y siendo Gobernador Institucional el Lic. Otto Granados Roldán.

FIESTA AMERICANA AGUASCALIENTES



FIGURA 1: Logotipo de la empresa Fiesta Americana Aguascalientes. Tomada el 25 de febrero de 2013 de la página <http://posadasnet.posadas.com.mx>.

- Dirección: Calle Laureles S/N, colonia Las Flores, C.P. 20000, Aguascalientes, Aguascalientes.
- Giro: Servicio/Hotelería.
- Jefe inmediato: Lic. Ivonne Catherine Vidales Arias, Gerente de Recursos Humanos.

- Correo electrónico: rhfaag@posadas.com.mx
- Teléfono: 01 (449) 9 10 05 00
- Proyecto dirigido al departamento de Recursos Humanos, por ser el área que se encarga del proceso de capacitación y adiestramiento de la organización.
- Recursos humanos:

Capital humano del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes	
Edad promedio	33.5 años
Antigüedad promedio	6.25años
Nivel de escolaridad promedio	Medio superior
Número de colaboradores	136
Personal femenino	69 = 50.73%
Personal masculino	67 = 49.27%

Tabla1: Datos generales del personal del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes.

- **MISIÓN:** “Ser la segunda casa de nuestros huéspedes”.
- **VISIÓN:** “Ser la compañía hotelera líder en México”.
- **PROPÓSITO:** “Crear valor, crecer y generar utilidades con el mejor servicio y el mejor talento; como el único camino para ser la compañía hotelera más exitosa de México”.
- **VALORES:**
 - INTEGRIDAD: La integridad se alcanza conforme a las leyes civiles y a la filosofía de nuestra empresa. *“Evita toda fractura moral”.*
 - ACTITUD DE SERVICIO: Nuestros clientes –internos y externos- son siempre lo primero. Desarrolla una íntegra vocación por servir. *“Fomenta la pasión por servir a nuestros clientes”.*
 - RESPETO A LA PERSONA: Trato humano y cordial con todos. Respeta las diferentes formas de ser y de pensar. *“Trata a los demás como te gustaría ser tratado”.*

- TRABAJO EN EQUIPO: Se reduce a entender que todos necesitamos de todos para llegar a una meta común. *“Aporta tu granito de arena de acuerdo a tu especialidad”*.
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS: Darle prioridad a lo importante. *“Busca hacer más con menos”*.
- BUEN HUMOR: Para tener buen humor nos debe gustar lo que hacemos y mantener una actitud positiva ante los problemas. *“Busca divertirte en tu trabajo”*.

● **FILOSOFÍA DE OPERACIÓN:**



- Enfoque en los temas prioritarios y toma de decisiones eficaz y oportuna.
- Es más importante las ventas reales que las promesas (flujos).
- Servicio de excelencia y experiencias memorables para sus huéspedes.
- Limpieza impecable y propiedades funcionales.
- Establecer una cultura participativa y aspiracional en sus equipos (trabajo en equipo).
- Buscar la rentabilidad de los accionistas y propietarios.

FIGURA 2: Filosofía del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes. Tomada el 25 de febrero de 2013 de la página <http://posadasnet.posadas.com.mx>

La palabra *capacitación* tiene muchos significados diferentes. Algunos especialistas en el tema consideran que es un medio para desarrollar la fuerza de trabajo de las organizaciones (Yoder, 2006). Por su parte, (Waite, 2008), considera a la *capacitación* como un medio que sirve para un debido desempeño del puesto, asimismo extienden el concepto a un nivel intelectual por medio de la educación en general.

Para la implementación del plan de capacitación dentro del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes se tomó como fundamento el siguiente concepto:

“La *capacitación* es el *proceso educativo de corto plazo*, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.” (Chiavenato, 2007). La capacitación conlleva la transmisión de conocimientos específicos relacionados con el trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización y de las tareas, así como el desarrollo de las habilidades y competencias que exijan las circunstancias. La capacitación comprende un cambio de conducta, que pueden derivarse en cuatro tipos:

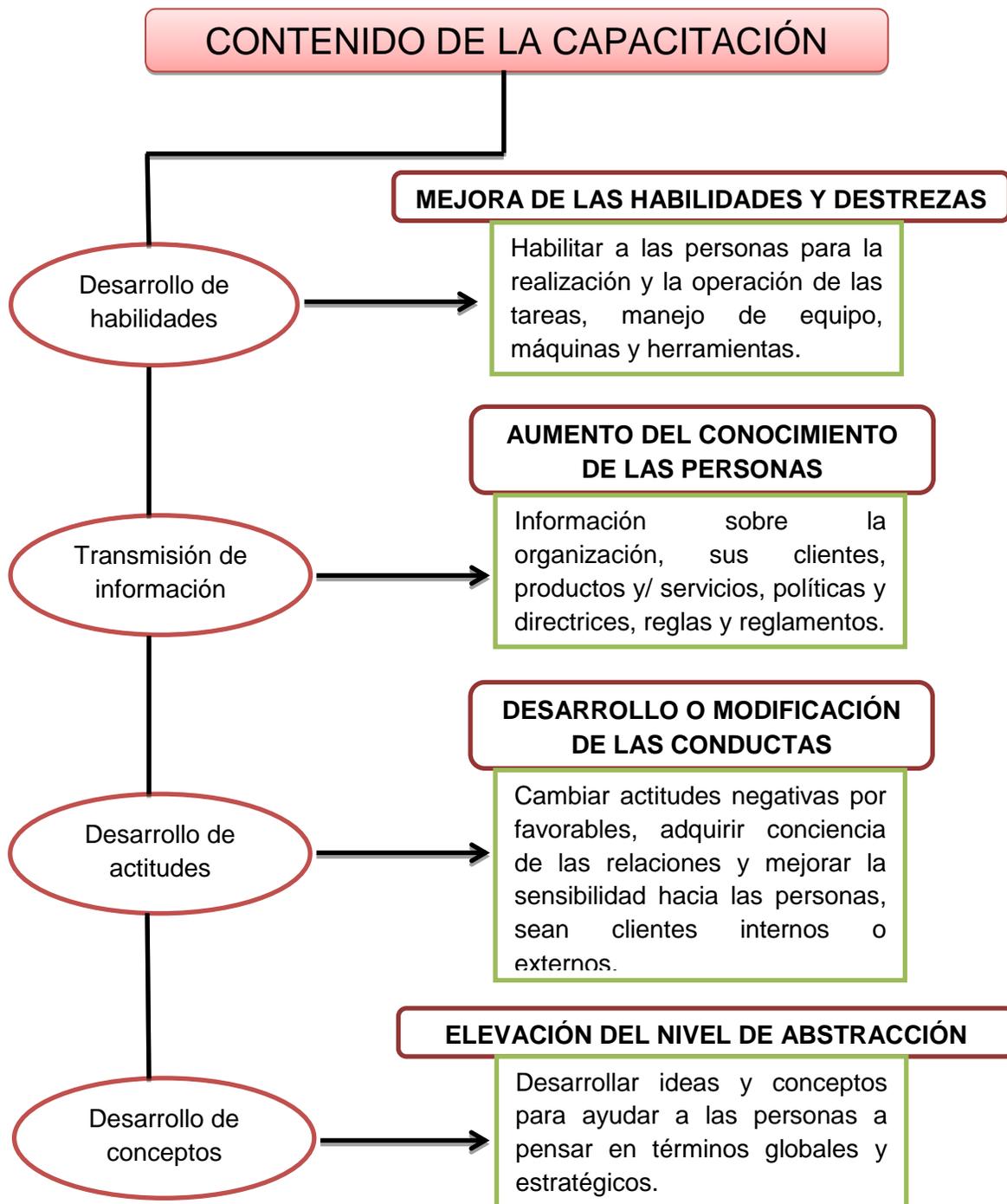


FIGURA 3: Cambios de conducta por medio de la capacitación.(Chiavenato, 2007).

Una vez que se ha comprendido el concepto básico de *capacitación*, es vital tomar en cuenta el ciclo que conlleva la misma, representando las cuatro etapas que implica dicho proceso.

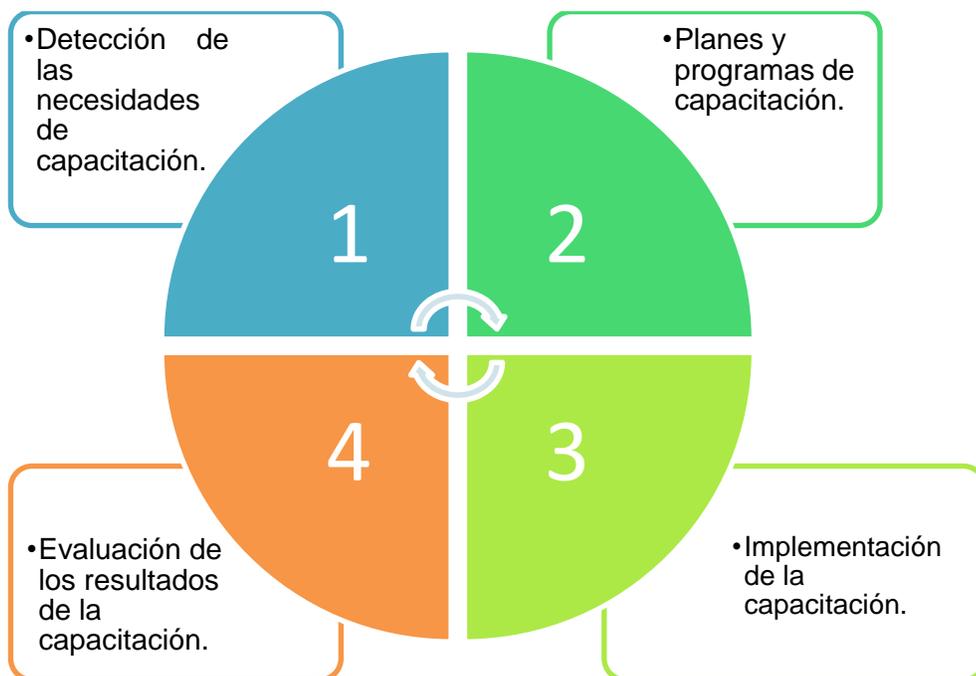


FIGURA 4: Ciclo de la capacitación.(Chiavenato, 2007).

A continuación, se describen cada una de las etapas de la capacitación.

- 1) Detección de las necesidades de capacitación: Es una forma de diagnóstico que requiere sustentarse en información relevante. Los directivos de la organización necesitan tener a la mano dicha información para poder percatarse de los problemas que provoca la falta de capacitación. Existen diversos métodos para detectar la necesidad de capacitación entre los que destacan:
 - La evaluación del desempeño, detectando a aquellos empleados que realizan sus tareas por debajo del nivel satisfactorio, así como averiguar qué áreas de la organización requieren atención inmediata de los responsables.

- La observación, constatando donde hay presencia de un trabajo ineficiente, como lo son rotación de personal elevada, problemas de disciplina, equipo en malas condiciones o inadecuado, etc.
- 2) Programa de capacitación: Una vez que se ha detectado la necesidad de implementar una capacitación, se continúa con el tratamiento necesario para mejorar en las áreas detectadas con problemas, es decir, se pasa a preparar el programa adecuado para conseguir los resultados esperados. Una sencilla manera de elaborar un plan de capacitación es respondiendo las siguientes preguntas:
- ¿Qué se debe enseñar?
 - ¿Quién debe aprender?
 - ¿Cuándo se debe enseñar?
 - ¿Dónde se debe enseñar?
 - ¿Cómo se debe enseñar?
 - ¿Quién lo debe enseñar?
- 3) Implementación de la capacitación: Involucra la interacción del instructor con el aprendiz, entendiendo como instructor aquellas personas situadas jerárquicamente dentro de la empresa, que cuenten con experiencia y estén especializadas en determinada actividad o trabajo, transmitiendo sus conocimientos a los aprendices, siendo éstos las personas colocadas en un nivel jerárquico cualquiera de la organización que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o trabajo.
- 4) Evaluación de los resultados: Debe considerar si la capacitación produjo las modificaciones esperadas en la conducta de los colaboradores y verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con las metas o propósitos de la empresa y si conllevar al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Es de suma importancia contar con un método de capacitación que se adecue a las necesidades y características que presenta la empresa(Dessler, 2009), para éste caso, se toma como referencia el “método de capacitación en la práctica” (Jacobs, 2003), que se describe de la siguiente manera:

“La capacitación en la práctica (CEP) implica que una persona aprenda un trabajo mientras lo desempeña. Todos los empleados, incluyendo al director general, reciben capacitación en la práctica cuando ingresan a una empresa. En muchas compañías, la CEP es la única capacitación disponible”.

La capacitación en la práctica, más conocida es el *método de entrenamiento o sustituto*, en el que un trabajador experimentado o el supervisor del aprendiz lleva a cabo la capacitación. Lo anterior implica solo adquirir las habilidades al observar al supervisor y que, de preferencia, el supervisor muestre al empleado el procedimiento paso a paso. Es importante seguir una serie de pasos para asegurar el éxito de la capacitación en la práctica (Jacobs, 2003):

Paso 1. Prepara al aprendiz.

- a. Haga que el aprendiz se sienta tranquilo.
- b. Explique por qué se le está enseñando algo.
- c. Despierte el interés, averigüe cuánto sabe el aprendiz acerca de algo.
- d. Explique en qué consiste todo el trabajo y relaciónelo con algún trabajo que el individuo conozca.
- e. Coloque al aprendiz en una situación laboral tan cercana a la realidad como sea posible.
- f. Familiarice al trabajador con el equipo, los materiales, las herramientas y los términos comerciales.

Paso 2. Presentar la operación.

- a. Explique los requisitos de cantidad y calidad.
- b. Realice el trabajo a un ritmo normal.
- c. Repase el trabajo a ritmo lento varias veces, explicando cada paso. Entre una operación y otra, explique las partes difíciles o aquellas en las que se podrían cometer errores.
- d. Repase varias veces el trabajo a paso lento; explique los puntos clave.
- e. Pida al aprendiz que explique los pasos a medida que efectúa el trabajo a ritmo lento.

Paso 3. Hacer una prueba.

- a. Pida al aprendiz que realice el trabajo varias veces, lentamente, explicándole a usted cada uno de los pasos, corrija los errores y, en caso necesario, primero lleve a cabo los pasos complicados.

- b. Haga el trabajo a ritmo normal.
- c. Pida al aprendiz que ejecute el trabajo, aumentando la habilidad y la velocidad de forma gradual.
- d. Tan pronto como el aprendiz demuestre que es capaz de realizar el trabajo, permita que empiece a trabajar pero no lo abandone.

Paso 4. Seguimiento.

- a. Designe una persona a la que el aprendiz pueda recurrir en caso de necesitar ayuda.
- b. Disminuya la supervisión de forma gradual, pero verifique su desempeño de vez en cuando.
- c. Corrija los patrones laborales defectuosos que empiecen a convertirse en un hábito. Demuestre por qué el método que ha aprendido es mejor
- d. Felicítelo por su buen trabajo.

Como lo señala (Dessler, 2009) “los gerentes deben conocer las implicaciones legales de sus decisiones de capacitación, especialmente respecto a la discriminación, el acoso, la capacitación negligente y el pago de horas extras”; es por lo anterior que se decide tomar como base la Ley Federal del Trabajo de los Estados Unidos Mexicanos, a fin de evitar una capacitación inadecuada. La capacitación se basa en el capítulo III BIS que trata de la productividad, formación y capacitación de los trabajadores, artículo 153 sección A, B, C, D y F-Bis.

A continuación, se mencionan dichas secciones:

Artículo 153-A. Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.

Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al párrafo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones,

escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan.

Las instituciones, escuelas u organismos especializados, así como los instructores independientes que deseen impartir formación, capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizados y registrados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento, así como los programas para elevar la productividad de la empresa, podrán formularse respecto de cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

La capacitación o adiestramiento a que se refiere este artículo y demás relativos, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Artículo 153-B. La capacitación tendrá por objeto preparar a los trabajadores de nueva contratación y a los demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación.

Podrá formar parte de los programas de capacitación el apoyo que el patrón preste a los trabajadores para iniciar, continuar o completar ciclos escolares de los niveles básicos, medio o superior.

Artículo 153-C. El adiestramiento tendrá por objeto:

I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y proporcionarles información para que puedan aplicar en sus actividades las nuevas tecnologías que los empresarios deben implementar para incrementar la productividad en las empresas;

II. Hacer del conocimiento de los trabajadores sobre los riesgos y peligros a que están expuestos durante el desempeño de sus labores, así como las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo que les son aplicables, para prevenir riesgos de trabajo;

III. Incrementar la productividad; y

IV. En general mejorar el nivel educativo, la competencia laboral y las habilidades de los trabajadores.

Artículo 153-D. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

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

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

III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud o de competencia laboral que sean requeridos.

Artículo 153-F Bis. Los patrones deberán conservar a disposición de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Economía, los planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados.

Como se mencionó anteriormente, la empresa cuenta con un programa que mide la satisfacción de los clientes, dando como resultado una calificación generalizando la calidad no solo del servicio proporcionado en cierta área, sino del hotel como conjunto; a continuación se describe a detalle dicho indicador de servicio.

LINC es el sistema que Grupo Posadas ha creado para evaluar la satisfacción del servicio que realizan los huéspedes al salir del hotel.

Objetivo del indicador de servicio LINC: mostrar de manera sencilla y organizada la opinión de los clientes y así, saber con exactitud la percepción que muestran de la empresa.



FIGURA 5: Logotipo del indicador de servicio LINC. Tomada el 25 de febrero de la página <http://posadasnet.posadas.com.mx>

El indicador de servicio LINC se presenta al cliente vía electrónica, funcionando de la siguiente manera:

Una vez que el huésped realiza el check in, proporciona al recepcionista, entre otros datos, un correo electrónico donde se le envía la factura electrónica del monto a pagar y una encuesta de satisfacción: LINC.

24 horas posteriores al check out del cliente, se le envía una sencilla encuesta de opción múltiple por e-mail. Esta encuesta tiene gran importancia para la empresa y, aunque contiene únicamente seis rubros a calificar, involucra todas las áreas y todos los departamentos del hotel, definiendo así el nivel de calidad de la empresa.

Hotelera Posadas requiere de un hotel marca Fiesta Americana un porcentaje en el indicador de servicio LINC de mínimo 92% para conservar el nivel cinco estrellas; es de suma importancia mencionar que solicita dicho porcentaje de manera general, es decir, aunque califica por separado cada área de la organización, toma en cuenta como resultado el promedio de los seis rubros calificados, sin importar el resultado individual.

Los seis departamentos que considera LINC son los siguientes:

- Amabilidad del personal de recepción.
- Rapidez en el servicio de recepción.
- Solución de problemas dentro del hotel.
- Limpieza de la habitación.
- Calidad de alimentos y bebidas.
- Eficiencia en el servicio de alimentos y bebidas.

LINC es el instrumento adecuado para saber qué tan satisfecho ha quedado el cliente con las actitudes mostradas por el personal de la empresa, y por consiguiente, el servicio otorgado durante su estancia.

A continuación, se muestra la encuesta del indicador de servicio LINC, de la cual depende el nivel de calidad de la empresa:

Calificación por huésped



Hotel: FA Aguascalientes	Marca: Fiesta Americana	Tipo huésped: _____
Comportamiento: Ciudad	Fecha: _____	Habitación: _____

MS - Muy Satisfecho	S - Satisfecho	I - Insatisfecho
MI - Muy Insatisfecho	DS - Definitivamente Si	PS - Probablemente Si
PN - Probablemente No	DN - Definitivamente No	UN - No Utilizo

Hotel de su estancia	Nombre	Fecha de salida	Comentario:

¿Recomendaría este hotel a amigos y familiares?

Amabilidad del personal de recepción

Rapidez en el servicio de recepción

--	--	--



Solución de problemas dentro del hotel

Limpieza de la habitación

Calidad de alimentos y bebidas

Eficiencia en el servicio de alimentos y bebidas

--	--	--	--

FIGURA 6: Ejemplo de la encuesta del indicador de servicio LINC.

Otro indicador de servicio que posee Hotelera Posadas y que fue base fundamental para la implementación de la capacitación es “Prometeo”, descrito a continuación:



FIGURA 7: Logotipo del indicador de servicio “Prometeo”. Tomada el 25 de febrero de la página <http://posadasnet.posadas.com.mx>

Programa que Grupo Posadas ha creado para detectar y remediar los incumplimientos y errores que se puedan presentar durante la estancia del huésped, así como analizar el servicio que se le proporcione al cliente durante dicho lapso.

Objetivo de Prometeo: Ofrecer un producto y servicio homogéneo en todos los hoteles de la misma cadena, reduciendo al máximo las diferencias.

Se cuenta con dos tipos de Prometeo:

- 1) **Físico:** Inspector que se presenta como tal en las instalaciones del hotel, proporciona una fecha aproximada de su visita y realiza, en compañía de los directivos de la compañía, un recorrido por todas las áreas del hotel con objetivo de verificar el funcionamiento y las condiciones necesarias para un hotel categoría cinco estrellas, que garantice no solamente la seguridad del cliente y del empleado, sino que además cumpla con las expectativas que se tienen de un hotel de la marca Fiesta Americana.
- 2) **De servicio:** Prometeo físico es un inspector mucho más complejo que el anterior, ya que ésta persona se presenta como un cliente normal, es desconocido para el personal de la empresa, no se sabe quién es, en qué fecha se presentará, no se tiene conocimiento de su presencia; el gran reto para todo el personal es proporcionarle el servicio adecuado y característico de un Fiesta Americana y cumplir en todo momento con los estándares establecidos por el consorcio Posadas.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de los estándares con mayor relevancia mencionados anteriormente, agrupados por departamentos:

DETALLE DE ESTÁNDARES DE CALIDAD POR ÁREA / SUBÁREA: FIESTA AMERICANA

HOTEL	MARCA	TIPO EVALUACIÓN	TRIMESTRE	VIGENCIA
FAAG	FA	PROMETEO SERVICIO / FÍSICO	1	2013

Departamento	Estándar de calidad de acuerdo a Prometeo
Ama de llaves	El lavabo, accesorios (secadora, toalleros, papelera, vasos), vanity, cromados e inodoro, se encuentran limpios.
	Las toallas de la habitación están en buen estado (no deshilachadas, rotas o percutidas).
	El ambiente de la habitación es fresco, sin olores penetrantes.
	El servicio de cortesía nocturna incluye: colocar el candado de desayuno, botella de agua, control remoto, en el dobléz de la segunda sábana sobre el duvet, ordenar amenidades de baño, colocar papel higiénico en punta, vaciar botes de basura y ceniceros, cambiar o reponer toallas y vasos, cerrar cortina decorativa, encender la lámpara de buró del lado del teléfono y pasillo. Se retira de la cama 1 almohadón, cojín decorativo y frazada, estas piezas se guardarán dentro del clóset. En habitaciones VIP y FVC se llena la hielera.
Alimentos y bebidas	El mesero conoce las opciones del menú, informa de las especialidades del día y promociones especiales si las hay.
	En el buffet, los alimentos se reponen constantemente, en caso de que haya insertos vacíos no pasan más de 5 minutos para que sean resurtidos.
	Las entradas se sirven en máximo 10 minutos. Plato principal en 25 minutos. Si no se pide entrada, el plato principal se entrega en máximo 20 minutos. El desayuno se sirve en 15 minutos. Si la preparación toma más tiempo, se informa al cliente el tiempo aproximado.
	Todos los alimentos servidos al comensal tienen buen aspecto, sabor fresco y están a la temperatura adecuada.
Mantenimiento	Los canales de TV están programados de acuerdo con la guía de canales impresa en la habitación. Se visualizan y escuchan claramente.
	El control remoto funciona adecuadamente a 2 m de distancia de la TV.
	En cualquier área del hotel las mesas, sillas, sillones, cortinas, paredes, pisos y demás mobiliario se encuentra en excelentes condiciones físicas, garantizando la seguridad del cliente y el buen aspecto del hotel.

Tabla 2: Estándares Prometeo, departamentos de ama de llaves, alimentos y bebidas y mantenimiento. Elaboración propia.

DETALLE DE ESTÁNDARES DE CALIDAD POR ÁREA / SUBÁREA: FIESTA AMERICANA

HOTEL	MARCA	TIPO EVALUACIÓN	TRIMESTRE	VIGENCIA
FAAG	FA	PROMETEO SERVICIO / FÍSICO	1	2013

Departamento	Estándar de calidad de acuerdo a Prometeo
Recepción	Durante las interacciones telefónicas se utiliza el apellido del huésped. Toda llamada es atendida antes del tercer timbre.
	El recepcionista hace contacto visual con el huésped, utiliza su apellido y sonríe durante el check in/check out.
	El proceso de check in dura máximo 5 minutos, y al momento del check out el cliente espera 5 minutos como máximo en la fila para ser atendido.
	Si el check out express fue aceptado por el huésped, el voucher es recibido debajo de la puerta en la madrugada de su salida. La factura y estado de cuenta se envían electrónicamente a su correo.
	Se le entrega al huésped su documentación completa así como el voucher. La factura y estado de cuenta se envían electrónicamente a su correo. Los cargos en el estado de cuenta y la factura son correctos.
Ventas	El ejecutivo solicita la siguiente información: número de participantes, tipo de evento, espacio requerido para el mismo, servicios de alimentos y bebidas. En caso de requerir habitaciones, se solicita el tipo y cantidad.
	En la interacción con el cliente, se le solicita por lo menos la siguiente información: nombre, nombre de la empresa, teléfono y correo electrónico.
	La cotización se recibe con los requerimientos solicitados, con tarifas y precios.
Colaboradores en general	Todas las llamadas se responden personalmente antes del tercer timbre y acorde a la fraseología interna y/o externa según sea el caso.
	El colaborador que entregue una solicitud, pregunta al huésped si requiere ayuda adicional. En la interacción el colaborador llama al huésped por su apellido al menos una vez.
	El colaborador que lleva al huésped alguna solicitud siempre debe tocar discretamente (o timbrar a la puerta) y anunciar su departamento.

Tabla 3: Estándares Prometeo, departamentos de recepción, ventas y colaboradores en general. Elaboración propia.

Como se puede observar, los estándares de Prometeo involucran todos los departamentos de la compañía, además de que cada estándar cuenta con una ponderación según el impacto que puede llegar a tener en el huésped o en el área específica. Esta ponderación otorga la posición que ocupa Fiesta Americana a nivel nacional en comparación con los hoteles de la misma cadena.

El indicador de servicio Prometeo es la base del plan de capacitación implementado, ya que se toman como fundamento los estándares requeridos, se relacionan con los comentarios y la calificación del indicador de servicio LINC y se trabaja en base a ellos para lograr un plan de capacitación y adiestramiento que solucione

ladisminución en la calidad del servicio que presentó la empresa y garantice una constante actualización de los conocimientos y las capacidades de los colaboradores.

Metodología

La metodología que se propone es implementar un plan de capacitación y adiestramiento que contribuya a mejorar los indicadores de servicio del desempeño del personal.

Como hace mención (Hacon, 2010), un buen programa de capacitación requiere de un plan que incluya como mínimo lo siguiente:

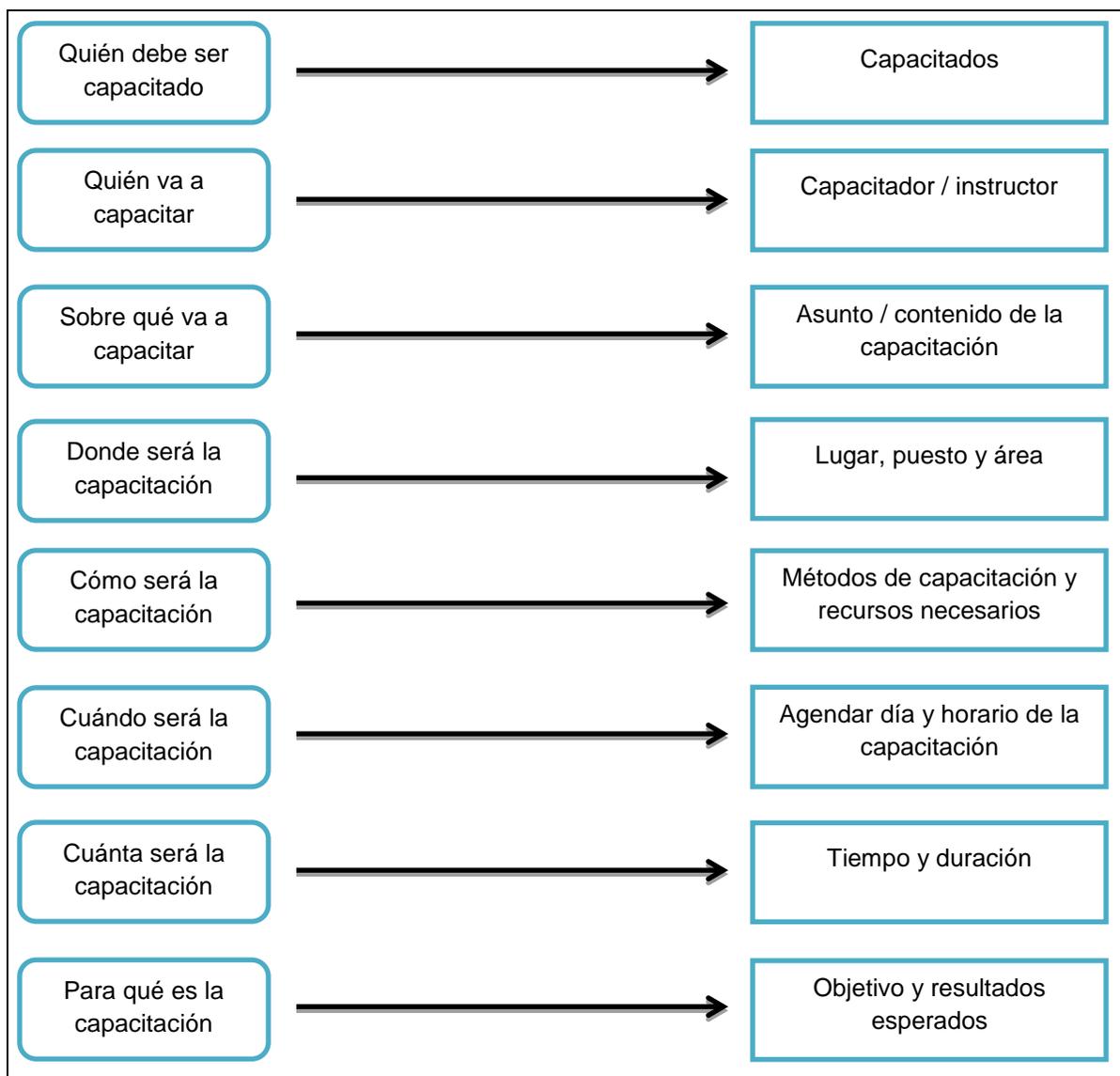


FIGURA 8: Contenido mínimo de un plan de capacitación. Elaboración propia.

Para poder diseñar el plan de capacitación que mejor se adaptara a la empresa, se tomaron en cuenta, en conjunto con los directivos de la organización, los siguientes puntos:

1. Atender una necesidad específica para cada ocasión: Se tomó la decisión de implementar una capacitación al percatarse del resultado del indicador de servicio “Lealtad Inspirada En Calidad” (LINC), indica claramente que el personal no cuenta con los conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de calidad, optando por facilitar a los colaboradores los conocimientos necesarios de acuerdo a la problemática detectada.

A continuación, se muestran los resultados en el indicador de servicio LINC que dieron pauta a la realización del plan de capacitación:

Reporte de índice de calidad

Hotel: FAAG

Marca: Todos

Desde: 01/01/2013 **Hasta:** 06/01/2013

Dir. operación: TODOS

Comportamiento: Todos

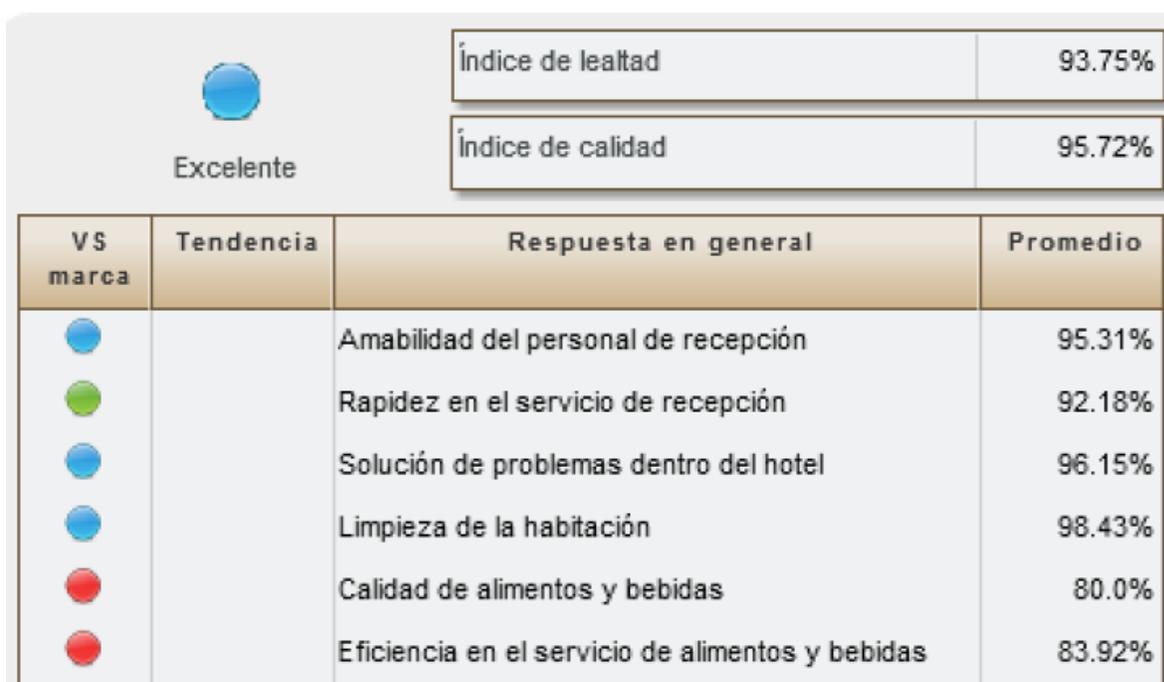


Figura 9: Resultados de LINC, semana del 01 al 06 de enero de 2013. Tomada el 27 de mayo de 2013 de la página <http://linc.posadasescucha.com/LincPosadas>.

Reporte de índice de calidad

Hotel: FAAG
Marca: Todos
Desde: 14/01/2013 **Hasta:** 20/01/2013
Dir. operación: TODOS
Comportamiento: Todos

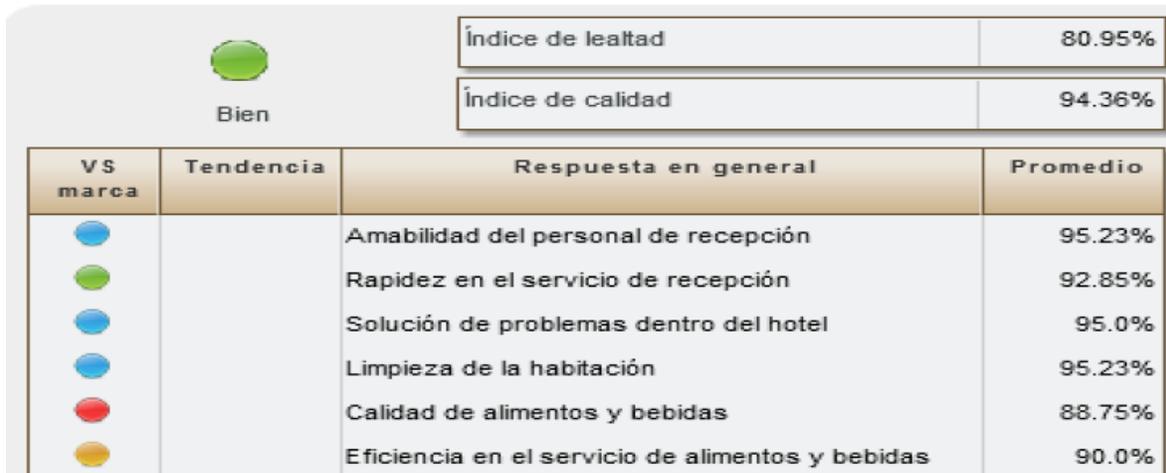


Figura 10: Resultados de LINC, semana del 14 al 20 de enero de 2013. Tomada el 27 de mayo de 2013 de la página <http://linc.posadasescucha.com/LincPosadas>.

Reporte de índice de calidad

Hotel: FAAG
Marca: Todos
Desde: 21/01/2013 **Hasta:** 27/01/2013
Dir. operación: TODOS
Comportamiento: Todos

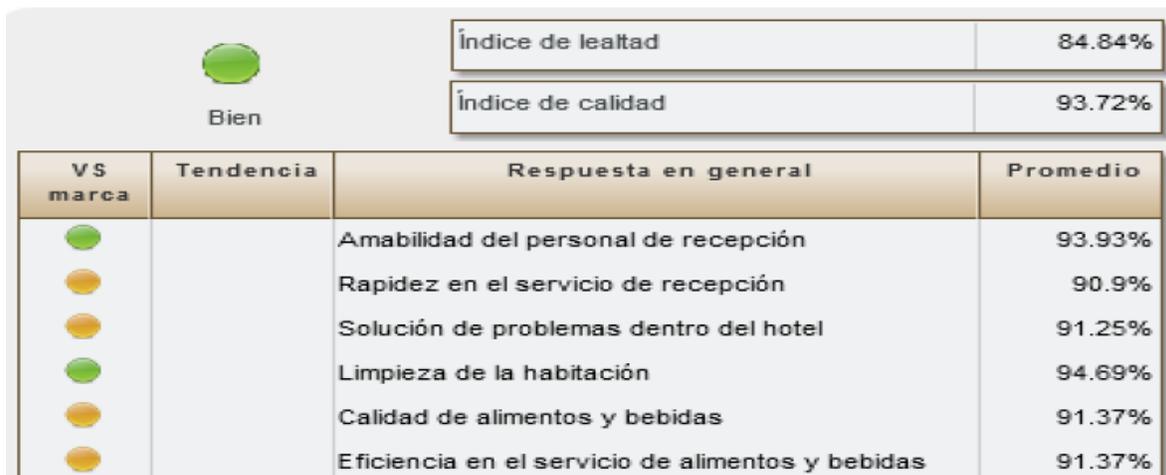


Figura 11: Resultados de LINC, semana del 21 al 27 de enero de 2013. Tomada el 27 de mayo de 2013 de la página <http://linc.posadasescucha.com/LincPosadas>.

Reporte de índice de calidad

Hotel: FAAG
Marca: Todos
Desde: 25/02/2013 **Hasta:** 03/03/2013
Dir. operación: TODOS
Comportamiento: Todos

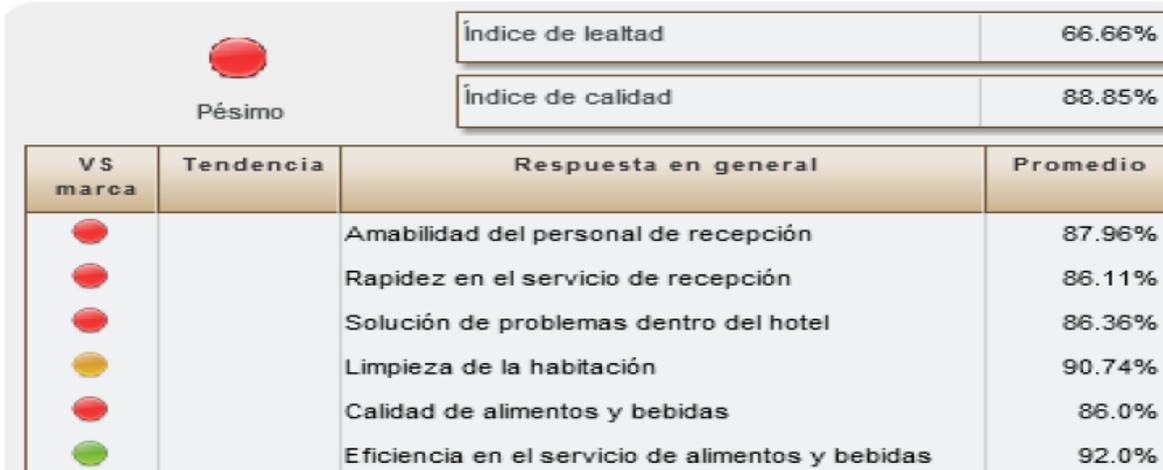


Figura 12: Resultados de LINC, semana del 21 al 27 de enero de 2013. Tomada el 27 de mayo de 2013 de la página <http://linc.posadasescucha.com/LincPosadas>.

2. Definición clara del objetivo de la capacitación: Aumentar la calificación del indicador de servicio LINC, lograr mantenerla por encima de 92% y así conservar su prestigio cinco estrellas.
3. División del trabajo que se desarrollará en módulos, cursos o programas: Al inicio del plan de capacitación, se implementan cursos mensuales, que varían de tres a cinco cursos al mes, dependiendo del departamento involucrado para posteriormente, aumentar el número de cursos según los resultados y las necesidades futuras, teniendo una proyección de hasta 12 cursos mensuales por departamento.
4. Determinación del contenido de la capacitación: El contenido de los cursos es definido por el gerente de cada área, quienes cuentan con la experiencia que exige el departamento; cabe mencionar que para definir el contenido de los cursos se basan en los comentarios del indicador de servicio LINC, en los estándares de calidad definidos por el indicador de servicio Prometeo y en iniciativa propia, basándose en su criterio personal acorde a los resultados del personal a su cargo.

5. Selección de los métodos de capacitación: Por reciente implementación y a fin de evitar una descompensación en los costos de la empresa, los cursos serán *de acuerdo a capacitación en la práctica, con el método de entrenamiento o sustituto* (Jacobs, 2003), descrito anteriormente.

6. Definición de los recursos necesarios para implementar la capacitación:
 - Capital humano: colaboradores del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes, quienes serán los capacitados así como los gerentes de cada departamento, quienes serán los instructores de cada curso.
 - Materiales, herramientas y manuales: dependiendo cada curso.
 - Aula y/o salón: los cursos se darán a conocer en el área de trabajo, en caso de no ser posible, se impartirán en algún salón dentro del mismo hotel.
 - Mobiliario y equipo: sillas, mesas, pintarrón, marcadores, proyector y computadora.

Los primeros cursos implementados son los siguientes:

Modalidad de la capacitación	Nombre del curso	Dirigido a personal de	Fecha de implementación			Duración	Objetivo
Curso presencial	Kit de banquetes	Ventas	06 de marzo de 2013	04 de abril de 2013	02 de mayo de 2013	1 hora	Conocer los paquetes de promoción permitidos por la empresa, evitando así descompensaciones entre costo-beneficio.
	Promociones especiales por grupo		15 de marzo de 2013	11 de abril de 2013	15 de mayo de 2013		Dar a conocer los beneficios extras otorgados al cliente de acuerdo al número de personas.
	Cumplimiento de requerimientos a tiempo		26 de marzo de 2013	18 de abril de 2013	29 de mayo de 2013		Pasos a seguir para evitar todo contratiempo en cuanto al manejo de datos, promociones y reservaciones realizadas por el ejecutivo.
Curso presencial	Curso de inducción	Colaboradores en general	09 de marzo de 2013 30 de marzo de 2013	13 de abril de 2013 20 de abril de 2013	04 de mayo de 2013 18 de mayo de 2013	2 horas	Transmitir de manera clara y dinámica al colaborador estándares e información de vital importancia de su lugar de trabajo.

Tabla 4: Cursos implementados a los departamentos de ventas y colaboradores en general. Elaboración propia.

Modalidad de la capacitación	Nombre del curso	Dirigido a personal de	Fecha de implementación			Duración	Objetivo
Curso presencial	Limpieza de baños habitación	Ama de llaves	06 de marzo de 2013	01 de abril de 2013	08 de mayo de 2013	1 hora	Conocer los estándares de calidad esperados así como los productos de limpieza adecuados para el área.
	Habitaciones de fumadores, proceso quitar olor		13 de marzo de 2013	05 de abril de 2013	13 de mayo de 2013		Conocer el procedimiento necesario para desodorizar las habitaciones con olor a cigarro.
	Limpieza general de la habitación		20 de marzo de 2013	09 de abril de 2013	20 de mayo de 2013		Reforzar los conocimientos acerca de la higiene adecuada para las habitaciones, y superar los resultados negativos del departamento.
	Preparación de la habitación en general		29 de marzo de 2013	17 de abril de 2013	23 de abril de 2013		Aprender y memorizar los detalles establecidos para recibir al cliente como se merece.
Curso presencial	Como servir al comensal	Alimentos y bebidas	05 de marzo de 2013	03 de abril de 2013	13 de mayo de 2013	1 hora	Conocer el trato adecuado, así como la fraseología correcta para dirigirse al cliente.
	Conocimiento de la carta y menú especial		08 de marzo de 2013	08 de abril de 2013	16 de abril de 2013		Actualizar conocimientos relacionados con el menú del mes así como reforzar los que se tienen de la carta.
	Eficiencia en el servicio		14 de marzo de 2013	15 de abril de 2013	21 de mayo de 2013		Medición de tiempos y movimientos, eliminando mermas del servicio con el comensal.
	Presentación, montaje, temperatura y sabor adecuados de los alimentos		21 de marzo de 2013	17 de abril de 2013	25 de mayo de 2013		Presentación física del menú del mes, dar a conocer las especificaciones del platillo y evaluar conocimientos de los alimentos del menú.
	Buffet: cuidado del servicio y alimentos de calidad		30 de marzo de 2013	30 de abril de 2013	30 de mayo de 2013		Aprender el servicio básico de buffet, dar a saber lo que incluye el servicio y cómo mantener alimentos frescos, limpios y en excelentes condiciones.
Curso presencial	Condiciones de TV, control, señal y variedad de canales	Mantenimiento	08 de marzo de 2013	12 de abril de 2013	07 de mayo de 2013	1 hora	Detectar a tiempo problemas relacionados con la programación en general de los televisores a fin de evitar contratiempos con el cliente.
	Cuidado del mobiliario		25 de marzo de 2013	26 de abril de 2013	22 de mayo de 2013		Pasos a seguir para mantener en buenas condiciones todo mobiliario del hotel, alargando su vida útil.
Curso presencial	Facturación (proceso correcto de factura)	Recepción	04 de marzo de 2013	02 de abril de 2013	07 de mayo de 2013	1 hora	Análisis de software de factura. Conocer y solucionar posibles problemas para un envío correcto de factura.
	Servicio al teléfono (atención al cliente)		11 de marzo de 2013	10 de abril de 2013	14 de mayo de 2013		Saber manejar situaciones incómodas con el cliente vía telefónica, evitando malinterpretaciones y utilizando fraseología correcta.
	Trato cordial y cálido al huésped		22 de marzo de 2013	15 de abril de 2013	17 de mayo de 2013		Adoptar los valores de empatía, buen humor y actitud de servicio como fundamento del departamento, logrando así el trato esperado por el cliente.
	Rapidéz en el proceso de check in-check out		27 de marzo de 2013	23 de abril de 2013	21 de mayo de 2013		Medición de tiempos y movimientos, agilizando al máximo el servicio de entrada-salida.
	Check out express		29 de marzo de 2013	24 de abril de 2013	30 de mayo de 2013		Memorizar el proceso de salida express, realizandolo en el menor tiempo posible (5 minutos como máximo).

Tabla 5: Cursos implementados a los departamentos de ama de llaves, alimentos y bebidas, mantenimiento y recepción. Elaboración propia.

7. Definición de la población meta:

- a) Número de personas: Los cursos internos se llevarán a cabo con el personal de cada área funcional del hotel, involucrando los departamentos de restaurante, recepción, mantenimiento, ama de llaves y personal en general con cursos mensuales impartidos por el gerente de cada departamento del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes.

Es de suma importancia señalar que para los departamentos de restaurante y ama de llaves se aplican las capacitaciones al personal por secciones, ya que es muy complicado agrupar a todo el personal en un mismo horario, se opta por fraccionar al personal en equipos de trabajo de 4 o 5 integrantes, asignando a cada equipo un líder, elegido por la antigüedad con la que cuente, su desempeño o su destacado trabajo por encima de sus compañeros según sea el caso. Se capacita el primer mes al líder de equipo para que a su vez oriente a sus compañeros, en la próxima capacitación se realiza una rotación del colaborador a capacitar siguiendo dicho patrón hasta actualizar a cada uno de los trabajadores.

Se planea capacitar como mínimo al 70% de los colaboradores durante los primeros tres meses, cifra proyectada por los gerentes, tomando en cuenta más que nada el buen funcionamiento del área durante la implementación de los cursos sin descuidar el servicio proporcionado ni desequilibrar sus procesos laborales.

- b) Tiempo disponible: Después de consultar con sus empleados, los gerentes definen que, en promedio, tienen disponible como máximo una hora para las capacitaciones, es por lo anterior que se establece como duración una hora por curso impartido, con horario de 14:30 a 15:30 hrs. Se propone este horario porque el cambio de turno se lleva a cabo a las 15:00 hrs., por lo que el turno que va de salida termina actividades 30 minutos antes de salir y el personal que está por entrar se presenta 30 minutos antes del horario de entrada, tomando así solo 30 minutos del tiempo de los colaboradores, quienes fueron consultados en todo momento de los planes que tiene la empresa, estando de acuerdo con la implementación de capacitación.

8. Lugar donde se efectuará la capacitación: Los cursos se implementan dentro de la empresa y en el área de trabajo, en caso de no ser posible, se realizan fuera del puesto y del área de trabajo, pero siempre dentro del hotel.



Figura 13: Curso de capacitación al departamento de ventas.



Figura 14: Curso de inducción al personal de nuevo ingreso impartido por la Lic. Ivonne Catherine Vidales Arias, gerente de recursos humanos.



Figura 15: Curso de capacitación al departamento de ama de llaves.



Figura 16: Curso de capacitación al departamento de alimentos y bebidas.



Figura 17: Curso de capacitación al departamento de mantenimiento.



Figura 18: Curso de capacitación al departamento de recepción.



Figura 19: Sr. Efraín Pedroza, líder de equipo, capacitando a sus compañeros de trabajo en presencia del gerente general, Sr Matthias Albert.

9. Control y evaluación de los resultados para revisar los puntos críticos que demandan ajustes y modificaciones al programa a efecto de mejorar su eficacia: Posterior a la implementación de los cursos, se revisan los resultados mostrados en el indicador de servicio LINC para comprobar el efecto que tuvo la capacitación en el servicio otorgado al cliente, quien es el que decide y otorga la calificación a la empresa.

Una vez que se establecieron los puntos anteriores y contando con una agenda mensual del plan de capacitación, se registraron ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, los cursos impartidos; se tiene un plazo no mayor a doce meses para realizar el registro correspondiente, el cual se efectúa vía internet, dado que la empresa ya contaba con registro ante la Secretaría.

Cabe mencionar que, aunque los cursos se agendan con mínimo un mes de anterioridad, las fechas están sujetas a cambios de acuerdo con la ocupación del hotel; se asigna cierta fecha al curso esperando que sea un día de poca demanda laboral; en caso de ser necesario, se puede realizar una modificación en el día previsto. Es por lo anterior que el plan de capacitación se registra en la página de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social **después** de haberse cumplido, aunque se tenga contemplado cierto día

para la implementación, el registro se hará siempre posterior a la fecha real del curso, cumpliendo con este paso los requisitos solicitados, tanto por la Ley Federal del Trabajo como por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Resultados

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Diseño de un plan de capacitación que logró desarrollar los conocimientos, actitudes y habilidades laborales para mantener un nivel de calidad óptimo en el personal del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes.
- Se logró mantener la calidad mínima de 92% con la implementación de los cursos de capacitación, manteniendo así el nivel de cinco estrellas del hotel.

Reporte de índice de calidad

Hotel: FAAG
 Marca: Todos
 Desde: 06/05/2013 Hasta: 12/05/2013
 Dir. operación: TODOS
 Comportamiento: Todos

 Bien		Índice de lealtad	87.17%
		Índice de calidad	93.23%
VS marca	Tendencia	Respuesta en general	Promedio
		Amabilidad del personal de recepción	93.58%
		Rapidez en el servicio de recepción	85.89%
		Solución de problemas dentro del hotel	87.12%
		Limpieza de la habitación	92.94%
		Calidad de alimentos y bebidas	90.54%
		Eficiencia en el servicio de alimentos y bebidas	89.18%

Figura 20: Resultados del indicador de servicio LINC, semana del 06 al 12 de mayo de 2013. Tomada el día 27 de mayo de 2013 de la página <http://linc.posadasescucha.com/LincPosadas>.

Reporte de índice de calidad

Hotel: FAAG
 Marca: Todos
 Desde: 13/05/2013 Hasta: 19/05/2013
 Dir. operación: TODOS
 Comportamiento: Todos

 Excelente		Índice de lealtad	92.85%
		Índice de calidad	95.9%
VS marca	Tendencia	Respuesta en general	Promedio
		Amabilidad del personal de recepción	94.64%
		Rapidez en el servicio de recepción	91.07%
		Solución de problemas dentro del hotel	94.31%
		Limpieza de la habitación	95.53%
		Calidad de alimentos y bebidas	90.74%
		Eficiencia en el servicio de alimentos y bebidas	91.66%

Figura 21: Resultados del indicador de servicio LINC, semana del 13 al 19 de mayo de 2013. Tomada el día 27 de mayo de 2013 de la página <http://linc.posadasescucha.com/LincPosadas>.

Reporte de índice de calidad

Hotel: FAAG
 Marca: Todos
 Desde: 20/05/2013 Hasta: 26/05/2013
 Dir. operación: TODOS
 Comportamiento: Todos

 Bien		Índice de lealtad	80.76%
		Índice de calidad	93.04%
VS marca	Tendencia	Respuesta en general	Promedio
		Amabilidad del personal de recepción	93.26%
		Rapidez en el servicio de recepción	85.57%
		Solución de problemas dentro del hotel	86.11%
		Limpieza de la habitación	98.07%
		Calidad de alimentos y bebidas	90.62%
		Eficiencia en el servicio de alimentos y bebidas	88.54%

Figura 22: Resultados del indicador de servicio LINC, semana del 20 al 26 de mayo de 2013. Tomada el día 27 de mayo de 2013 de la página <http://linc.posadasescucha.com/LincPosadas>.

- Registro ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social de las capacitaciones que se implementaron dentro de la organización, obteniendo la validación oficial del plan de capacitación.
- Implementación de cursos que estén en constante actualización, es decir, no se llevaron a cabo en una sola ocasión, con lo que se asegura una mejora constante de todos los cursos impartidos.
- Aporte de técnicas precisas y detalladas para una adecuada implementación de capacitación y adiestramiento dentro de cualquier organización que lo requiera, resaltando la importancia de actualizar constantemente los conocimientos y actitudes del capital humano de las empresas, logrando a su vez una mejora continua; se destaca la importancia de la capacitación al personal sobre todo para aquellas compañías que sean de servicio, por ser su principal recurso el humano.
- Aporte para todas aquellas empresas que no cuenten con programas de capacitación, que necesiten obtener mejoras dentro de sus organizaciones y para aquellas que ya cuenten con un plan de capacitación, pues se mencionan diversas técnicas que pueden llegar a ofrecer una nueva visión que aporte mejoras y cambios en las metodologías utilizadas por los directivos de cualquier empresa.



PADRÓN DE TRABAJADORES CAPACITADOS
(SISTEMA DE REGISTRO DE LA CAPACITACIÓN EMPRESARIAL)

- Empresa
- (1) Planes y Programas
- (2) Trabajadores
- (3) Cursos**
- (4) Relacionar Cursos-Trabajadores
- (5) Presentación Electrónica de Listas

Bienvenido Ivonne Catherine Vidales.

Plan: 121/8527

Lista: 1

[Inicio](#) | [Ayuda](#) | [Preguntas frecuentes](#) | [Contacto](#) | [Salir](#)

3. Cursos

Captura uno a uno

Datos del curso

Datos de las constancias

Carga masiva

Copiar de otra lista

Consulta y modificación

1. Planes y Programas

2. Trabajadores

3. Cursos

4. Relación Cursos-Trabajadores

5. Presentación Electrónica de Listas de Constancias

Datos del curso de capacitación

Seleccione la entidad federativa, el municipio y el establecimiento al que corresponde el curso que dará de alta.

Entidad federativa:

Municipio:

Establecimiento:

Proporcione los datos del curso y oprima el botón Aceptar para guardar la información.

Plan y programa:

Establecimiento:

Nombre del curso:

Área temática: [Otra área](#)

Duración: Horas

Periodo de ejecución De: A:

Tipo de agente capacitador:
La opción "Otros" hace referencia a la capacitación proporcionada por proveedores, capacitadores extranjeros, entre otros.

Modalidad de la Capacitación:

Objetivo de la Capacitación:

Generar las constancias de habilidades laborales mediante el sistema

*Campos opcionales de registro

[Regresar](#)

[Aceptar](#)

SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © 2012 - POLÍTICAS DE PRIVACIDAD



Reforma No. 93, Piso 13, Col. Tabacalera,
Distrito Federal CP. 06030
Comentarios sobre este Sitio de Internet

Figura 23: Registro del curso "cómo servir al comensal" ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Tomada el día 27 de mayo de 2013 de la página <http://registroptc.stps.gob.mx/ptc/CT/CTCursosUnoUnoDatosCurso.aspx>



PADRÓN DE TRABAJADORES CAPACITADOS
(SISTEMA DE REGISTRO DE LA CAPACITACIÓN EMPRESARIAL)

Empresa (1) Planes y Programas (2) Trabajadores (3) Cursos (4) Relacionar Cursos-Trabajadores (5) Presentación Electrónica de Listas

Bienvenido Ivonne Catherine Vidales.
Plan: 121/8527
Lista: 1

Inicio | Ayuda | Preguntas frecuentes | Contacto | Salir

3. Cursos

Captura uno a uno

Datos del curso

Datos de las constancias

Carga masiva

Copiar de otra lista

Consulta y modificación

1. Planes y Programas

2. Trabajadores

3. Cursos

4. Relación Cursos-Trabajadores

5. Presentación Electrónica de Listas de Constancias

Datos del curso de capacitación

Seleccione la entidad federativa, el municipio y el establecimiento al que corresponde el curso que dará de alta.

Entidad federativa: AGUASCALIENTES
Municipio: AGUASCALIENTES
Establecimiento: LOS LAURELES 401, LAS FLORES, AGUASCALIENTE

Proporcione los datos del curso y oprima el botón Aceptar para guardar la información.

Plan y programa: 121/8527
Establecimiento: PRESTADORA DE SERVICIOS PARA HOTELES Y ADMINISTRATIVOS, S.A. DE C.V.
Nombre del curso: Rapidez en el servicio de check in-check out
Área temática: Hotelería
Duración: 1 Horas
Periodo de ejecución De: 23/04/2013 A: 23/04/2013
Tipo de agente capacitador: Interno
Modalidad de la Capacitación: Presencial
Objetivo de la Capacitación: Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades

Otra área

Generar las constancias de habilidades laborales mediante el sistema

*Campos opcionales de registro

Regresar

Aceptar

SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © 2012 - POLÍTICAS DE PRIVACIDAD



Reforma No. 93, Piso 13, Col. Tabacalera,
Distrito Federal CP. 06030
Comentarios sobre este Sitio de Internet

Figura 24: Registro del curso "rapidez en el servicio de check in-check out" ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Tomada el día 27 de mayo de 2013 de la página <http://registroptc.stps.gob.mx/ptc/CT/CTCursosUnoUnoDatosCurso.aspx>



PADRÓN DE TRABAJADORES CAPACITADOS
(SISTEMA DE REGISTRO DE LA CAPACITACIÓN EMPRESARIAL)

- Empresa
- (1) Planes y Programas
- (2) Trabajadores
- (3) Cursos**
- (4) Relacionar Cursos-Trabajadores
- (5) Presentación Electrónica de Listas

Bienvenido Ivonne Catherine Vidales.
Plan: 121/8527
Lista: 1

[Inicio](#) | [Ayuda](#) | [Preguntas frecuentes](#) | [Contacto](#) | [Salir](#)

3. Cursos

- Captura uno a uno**
- Datos del curso
- Datos de las constancias
- Carga masiva
- Copiar de otra lista
- Consulta y modificación

- 1. Planes y Programas
- 2. Trabajadores
- 3. Cursos**
- 4. Relación Cursos-Trabajadores
- 5. Presentación Electrónica de Listas de Constancias

Datos del curso de capacitación

Seleccione la entidad federativa, el municipio y el establecimiento al que corresponde el curso que dará de alta.

Entidad federativa:

Municipio:

Establecimiento:

Proporcione los datos del curso y oprima el botón Aceptar para guardar la información.

Plan y programa: 121/8527

Establecimiento: PRESTADORA DE SERVICIOS PARA HOTELES Y ADMINISTRATIVOS, S.A. DE C.V.

Nombre del curso:

Área temática: [Otra área](#)

Duración: Horas

Periodo de ejecución De: A:

Tipo de agente capacitador:
La opción "Otros" hace referencia a la capacitación proporcionada por proveedores, capacitadores extranjeros, entre otros.

Modalidad de la Capacitación:

Objetivo de la Capacitación:

Generar las constancias de habilidades laborales mediante el sistema

*Campos opcionales de registro

[Regresar](#)

[Aceptar](#)

SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © 2012 - POLÍTICAS DE PRIVACIDAD



Reforma No. 93, Piso 13, Col. Tabacalera,
Distrito Federal CP. 06030
Comentarios sobre este Sitio de Internet

Figura 25: Registro del curso "habitaciones de fumadores, proceso quitar olor" ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Tomada el día 27 de mayo de 2013 de la página <http://registroptc.stps.gob.mx/ptc/CT/CTCursosUnoUnoDatosCurso.aspx>

Conclusiones

Los primeros datos y resultados dan pauta para concluir que el plan de capacitación mensual propuesto registró un excelente impacto en las áreas implementadas, mejorando el servicio proporcionado, viéndose reflejado en la satisfacción del cliente y más que nada, en la calificación otorgada en el programa LINC.

Me percaté de que el buen resultado del plan de capacitación depende gradualmente de una clara y fluida comunicación entre el capacitador y el capacitado, si ambas partes se muestran abiertas a los nuevos datos y a las nuevas técnicas de aprendizaje, los resultados se verán reflejados claramente, como fue en el caso del Hotel Fiesta Americana Aguascalientes.

De igual manera, es importante señalar que éste proyecto será un aporte importante para las organizaciones, principalmente para las de servicio, las cuales estén interesadas en implementar un plan de capacitación para sus empleados o aquellas que ya presenten capacitaciones, pueden obtener una nueva visión, diferente y sencilla, que de pauta a una mejora continua en el servicio otorgado, mejorando en grandes proporciones el nivel de calidad de su organización.

Otra conclusión que quiero recalcar, es que la responsabilidad de la capacitación adecuada recae en todos los niveles de la organización, particularmente en quienes tienen el papel de líderes; me percaté de que muchas de las ocasiones la mejora es tan sencilla, que solo hace falta que los directivos dediquen un poco de atención y tiempo a las labores realizadas por todos los colaboradores en el día a día, desde los empresarios y gerentes hasta empleados temporales deben capacitarse y formarse conforme a los lineamientos de la organización.

Es por todo lo anterior, que concluí el presente proyecto, teniendo la satisfacción de que no solo se cumplió con las expectativas esperadas, sino que se sobrepasaron exitosamente, dejando así un método fructífero y ampliamente recomendado para organizaciones con necesidades similares.

Cronograma de actividades

Actividades / Quincenas	Del 15 al 31 de enero	Del 1 al 14 de febrero	Del 15 al 28 de febrero	Del 1 al 15 de marzo	Del 16 al 31 de marzo	Del 1 al 14 de abril	Del 15 al 30 de abril	Del 1 al 15 de mayo	Del 16 al 31 de mayo
Conocer el sistema de trabajo del hotel y de la plantilla laboral (136 colaboradores).									
Captura de datos relacionados con la empresa y el indicador de calidad Prometeo. Realizar tablas comparativas correspondientes al año 2012.									
Recopilación de datos relacionados con el indicador de servicio LINC. Análisis de la mejor solución para el problema de calidad.									
Investigación de los diversos métodos de capacitación y adiestramiento. Diseño del plan de capacitación (cursos mensuales).									
Gestión de los cursos implementados: pase de lista, toma de fotografías como evidencia y presenciar los cursos a fin de mejorar la metodología utilizada (en caso de ser necesario).									
Captura vía internet de los cursos de capacitación en la página de la STPS.									
Analizar el impacto de las capacitaciones durante la temporada alta (FNSM 2013) con base en los resultados del indicador de servicio LINC.									
Analizar la información arrojada por el indicador de servicio LINC durante los tres meses de capacitación y concluir si se obtuvieron los resultados esperados.									

Referencias

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson educación.

Hacon, R. (2010). *Personal and organizational effectiveness*. Londres: McGraw-Hill.

Jacobs, R. (2003). *Employee resistance to OSHA standards: toward a more reasonable approach*. Nueva York: Labor law journal.

Waite, W. W. (2008). *Personnel administration*. Nueva York: Ronald Press.

Yoder, D. (2006). *Personnel management and industrial relation*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Ley Federal del Trabajo de los Estados Unidos Mexicanos. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1° de abril de 1970; última reforma publicada DOF 30-11-2012