



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONIMÍA

**“ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL
PERSONAL DEL HOTEL ONE ALAMEDA, CIUDAD DE MÉXICO 2021”**

REPORTE DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS

Que para obtener el título de:
LICENCIADO EN TURISMO

Presenta:

JUDITH AMBROCIO MARTÍNEZ

Asesora

M. en C. y T.E. GLORIA GEORGINA ICAZA CASTRO

Revisores:

M. en C. y T.E. GLORIA GEORGINA ICAZA CASTRO

D. en C. E. LUCILA GUADARRAMA FONSECA

Dr. ENRIQUE GUADARRAMA TAVIRA

Toluca, Estado de México

Abril 2021

RESUMEN

Este proyecto propone la Actualización del Programa de Inducción para el personal del Hotel One Alameda, ubicado en la Ciudad de México.

Se realizó un diagnóstico mediante una investigación es de tipo inductivo, la técnica ha sido la observación. Se realizó entrevistas, cuestionarios y reportes de observación participante y no participante, para profundizar acerca del cómo es percibido el proceso de inducción, además, de realizar un registro anecdótico, en el que se pueda anotar cualquier hecho o fenómeno relevante.

Con los resultados obtenidos después del análisis de la entrevista y cuestionario y apoyada en la revisión bibliográfica se pudo definir los puntos a tratar en el manual de inducción para su correcta actualización y con esto brindar un mejor conocimiento de la empresa y área de trabajo al nuevo personal y evitar la rotación del mismo en menos de tres meses.

Palabras clave:

Inducción, reclutamiento, personal, hotelería, rotación, administración, Recursos Humanos.

ÍNDICE

RESUMEN	9
ANTECEDENTES.....	10
OBJETIVO Y ÁREA USUARIA.....	18
PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL.....	19
FUNDAMENTOS	21
Inducción	21
Hotelería.....	24
METODOLOGÍA	27
ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DEL HOTEL ONE ALAMEDA, CIUDAD DE MÉXICO.....	29
Índice.....	30
1. Historia del Hotel One Alameda.....	31
2. Misión y Visión.....	32
3. Valores	32
4. Organigrama.....	33
5. Resumen de las políticas.....	34
6. Jornada de trabajo.....	34
7. Descripción del trabajo.....	35
8. Funciones y obligaciones.....	36
9. Código de vestimenta	37
10. Días de descanso obligatorio.....	39
11. Vacaciones, prima vacacional y aguinaldo.....	39
12. Tiempo extra.....	39
13. Remuneración.....	39
14. Prestaciones	39
15. Beneficios para los empleados como vacaciones o servicio de comedor.....	40
16. Sistemas.....	40
MECANISMOS DE TRANSFERENCIA	46
CONCLUSIONES	47
FUENTES CONSULTADAS.....	48
ANEXOS	53
Anexo 1 Encuesta.....	53
Resultado de la entrevista	60
Anexo 2 Cuestionario.....	62

Entrevista..... 62
FOTOS 64

RESUMEN

El presente reporte de aplicación de conocimientos tiene la finalidad de proponer la Actualización del Programa de Inducción para el personal del Hotel One Alameda, ubicado en la Ciudad de México.

Se realizó un diagnóstico mediante una investigación ~~era~~ de tipo inductivo, lo que permitió obtener un mejor panorama de los procesos de inducción que se le otorga al personal recién contratado, las técnicas a utilizar fueron la observación, con la que se pretendió conocer el ambiente en el que se desarrollaron los trabajadores y la forma en la que se integra en su entorno laboral.

Se hizo uso de entrevistas, cuestionarios y reportes de observación participante y no participante, para profundizar acerca del cómo es percibido el proceso de inducción, además, de realizar un registro anecdótico, en el que se pueda anotar cualquier hecho o fenómeno relevante.

Con los resultados obtenidos después del análisis de la entrevista y cuestionario y apoyada en la revisión bibliográfica se pudo definir los puntos a tratar en el manual de inducción para su correcta actualización y con esto brindar un mejor conocimiento de la empresa y área de trabajo al nuevo personal y evitar la rotación del mismo en menos de tres meses.

ANTECEDENTES

Se puede encontrar distintos trabajos de investigación sobre la inducción a la organización turística, en el presente trabajo se toma en consideración algunos de estos trabajos:

Cárdenas (2015). En Factores que ocasionan rotación de los puestos de camareras, meseros, stewards y personal de mantenimiento en el Hotel Clarion Suites. Cuyo trabajo investigativo realizado en el Hotel Clarion Suites, ubicado en capital de Guatemala; en el cual se elaboró un estudio profundo de los factores que ocasionan rotación en los puestos de camareras, meseros, stewards y personal de mantenimiento dentro del mismo.

Con base a los estudios realizados se creó una propuesta para poder mejorar los procesos de la manera más eficiente y puntual, con el fin de disminuir el tiempo de elaboración y que el personal logre realizar sus labores durante el periodo de trabajo, así también instruir al personal de nuevo ingreso a basarse en procesos establecidos y estandarizados para un aprendizaje más rápido y completo.

Para lograr resultados se realizó un estudio descriptivo, mismo que permitió obtener datos importantes sobre los diversos aspectos y dimensiones del tema a investigar, se recopiló la información necesaria para lograr un posterior análisis y utilizarlo en la elaboración de la propuesta.

El trabajo fue tipo de descriptiva, consiste en describir las características de una población o fenómeno. Se intenta determinar las respuestas a las preguntas quien, que, cuando, donde y como. Sirve para determinar las preferencias sobre el objeto de estudio de la muestra poblacional.

En cuanto a las conclusiones están:

- La rotación de personal dentro del Hotel Clarion Suites se encuentra principalmente en el Departamento de Ama de llaves, debido a que la mayoría del personal no lleva más de seis meses laborando dentro de la empresa.

- Las principales causas de la rotación de personal dentro del departamento de Ama de llaves es la falta de capacitación por parte de un experto, la falta de procedimientos estándar por escrito y un horario inestable.
- Los departamentos de Steward, Meseros y Mantenimiento, son departamentos más estables con un personal que se encuentra laborando en la empresa desde hace más de seis años, debido a la capacitación continua, motivación monetaria y emocional y el buen clima laboral entre los empleados.
- La capacitación constante estabiliza los procesos y el departamento se asegura que el personal se encuentre realizando su trabajo bajo un estándar establecido y procedimientos por escrito.

En cuanto a Perussina, J. (2015). Menciona en Diseño de un Manual de Descripción de Puestos y Modelo de Evaluación de Desempeño para el Hotel “La Colonia”, la manera de cómo diseñar un manual de descripción de puestos y un modelo de evaluación de desempeño para hotel “La Colonia”, el cual define con claridad las tareas, deberes y responsabilidades de cada trabajador, lo que permite optimizar el talento humano en cada tarea que se le asigne, así como medir el rendimiento de cada uno a través de la evaluación periódica de su desempeño.

Para esta investigación se utilizó la descripción e interpretación de los hechos que permiten desarrollar los objetivos fundamentales, la investigación de campo tuvo la intención de poner al individuo en contacto directo con el fenómeno en estudio, por tanto, fue necesario realizar visitas a la institución para poder obtener información concreta y precisa en relación al trabajo planteado. Con la investigación de campo o análisis de actividades, se establece a cada cargo las funciones y tareas específicas, partiendo del estudio de las tareas cumplidas para puestos similares en otros organismos. En cuanto a las técnicas se utilizó las descriptivas para ofrecer una visión clara y detallada de cada proceso. Gracias a este estudio se permitió obtener las teorías del problema e información confiable, con el fin de adaptar ciertos criterios orientados a transformar la situación mediante la recopilación de datos que conduzcan al logro de los objetivos establecidos.

La muestra se conforma por el personal de Hotel “La Colonia”, consta de 44 trabajadores, no se utiliza la técnica del muestreo, en su lugar se aplicaron diferentes instrumentos de recolección de información como: la revisión documental, la observación directa, el cuestionario y la entrevista.

Lizurek I. y Cannizzaro E. (2016). De acuerdo a su trabajo Reclutamiento, selección e inducción. Aplicación en los cargos operativos de las organizaciones Mipymes de alojamiento turístico de Santa Teresita partido de la costa atlántica Bonaerense. Tiene por objeto presentar los resultados obtenidos en el estudio de las relaciones sistémicas dentro de los procesos de gestión del capital humano aplicados sobre las personas, con relación a las técnicas de reclutamiento, selección e inducción de los cargos operativos de las Organizaciones MiPyMES de alojamiento turístico ubicadas en Santa Teresita, partido de la Costa Atlántica Bonaerense.

El proyecto de Investigación se desarrolla bajo la perspectiva de un estudio exploratorio-descriptivo, de carácter transversal y de tipo cuali-cuantitativo para ello se emplearon diversas herramientas metodológicas para obtener la información.

Los resultados alcanzados de esta investigación denotan la parcialidad en que son aplicadas las técnicas investigadas. Se demuestra la fuerte informalidad en los procesos de búsqueda y selección de personal, donde la técnica utilizada es la entrevista. También se destaca la importancia del proceso de inducción de personal, los que se realizan de manera informal y materializada en manos de dueños y/o gerentes y en algunos casos, los compañeros de trabajo.

Por otro lado, Navas (2016) en Compromiso organizacional y rotación en el área de hotelería de un hospital privado de la Ciudad de Quito. Habla acerca de las organizaciones del sector de la salud, dentro del ámbito privado o público que se caracterizan por tener altos índices de rotación. El Hospital Metropolitano no se encuentra excluido de esta realidad, entre las diversas áreas con las que cuenta por lo general son las operativas y de atención directa a pacientes las más propensas a este fenómeno.

Es necesario identificar qué factores compromete a los empleados del área de hotelería, ya que se percibe que esta área ha tenido un alta de rotación de personal en el último año. La muestra se lleva a cabo en el área de hotelería del Hospital Metropolitano, conformada por 57 empleados, donde el horario es rotativo los 7 días de la semana, las 24 horas. Dicha área se divide en cuatro sub áreas que son: Servicios Generales, Administración Hotelera, Lavandería y Hotelería.

Se utilizó un método mixto, por medio de la encuesta de Utrecht Work Engagement Scale (UWES), en éste se presenta tres escalas altamente relacionadas como el vigor, dedicación y absorción. Para la aplicación se realiza a un grupo focal, con preguntas alineadas a las variables con la intención de identificar en la encuesta UWES y detectar el índice de rotación en el área en el último año. Como resultado se encuentra que el 49% de la población de hotelería había desertado de sus funciones el último año. La conclusión los colaboradores del área del hotelería, presentan un promedio alto de compromiso organizacional, en las variables vigor y dedicación, que es un aporte positivo para el hospital. A la vez la variable absorción se presenta alta con 4.77/7, siendo esto una debilidad ya que los empleados se encuentran envueltos por sus responsabilidades laborales, con dificultades de separar su trabajo de su vida personal.

Vázquez S. (2016). Presenta Elaboración de Manuales de Organización y Bienvenida y Estudio del Clima Laboral. La investigación se llevó a cabo dentro del HOTEL CASA DANNA, en la cual se presentan los Manuales de Organización. Se lleva a cabo un Manual Bienvenida además de un estudio del Clima Laboral y un Análisis FODA, de la misma forma se pretendió que el HOTEL CASA DANNA, contara con los documentos en donde se puedan describir las funciones operativas y administrativas de los distintos puestos que integran al HOTEL. Se utilizó bolígrafos y una encuesta de clima laboral construida en base a las políticas del clima laboral y a los conocimientos y orientación de la empresa. La estructura está compuesta de notas aclaratorias alusivas a confidencialidad y anonimato, datos del informante y 5 distintas dimensiones, con 3 ítems cada una que da un total de 15 ítems, el modo de respuesta es de opción múltiple (Si, No, A veces).

Por último, en relación con las áreas evaluadas el personal refleja un grado de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de la organización, ya que los empleados no se sienten satisfechos con los sueldos que reciben y en algunas ocasiones siente que el trabajo que hacen no se valora. En conclusión, la evaluación resalta que con una mejor calificación el trabajo en equipo, destaca un nivel aceptable debido al tiempo que tienen laborado juntos los mismos elementos, la finalidad entre pares y el número reducido de empleados por equipo.

Flores, I. (2017). Se enfoca en las aerolíneas, en las cuales el tema de la rotación de personal es inevitable y en su trabajo nombrado Rotación de personal y nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Peruvian – Tarapoto, el autor se preocupa por estudiar la rotación del personal y el nivel de satisfacción dentro de la empresa ya mencionada, visto desde la perspectiva de 8 trabajadores los cuales fueron sometidos a evaluación.

Dicha investigación se basó en el trabajo de MINCETUR (2013) que se refiere a la rotación del personal donde se propone técnicas que evitan la rotación mediante el diseño de sistemas y puestos de trabajo, involucramiento de los empleados, reclutamiento del personal, la capacitación y entrenamiento, y las remuneraciones, premios y reconocimientos, con el fin de lograr minimizar el grado de la rotación en una empresa. Entre sus variables se toma a la satisfacción del personal y se consideró la teoría de Caballero (2012), quien expone como elementos a valorar a todo lo que se refiere con la sensación de paga, el trabajo, oportunidad de ascenso, relación con el jefe y colaboradores, lo que es importante para mantener una buena actitud en el trabajo por parte del personal y asegurar una alta satisfacción.

Se basa en el método no experimental. Este estudio es del tipo correlacional debido a que se buscó la relación o dependencia entre las variables y se realizó la medida de estas una sola vez para su descripción. Al concluir la investigación se demostró que la rotación del personal es un elemento negativo para los trabajadores, sienten inconformidad al tener que asumir más tareas y obligaciones a su cargo, no les gusta entrenar a nuevos miembros que desertan a poco tiempo de integrarse y que no se comprometen con los objetivos laborales, además esto influye directamente a la

satisfacción porque se generan quejas, el ambiente laboral es tenso y el grupo de empleados no se siente valorado por la empresa.

Caldera, et.al. (2018). En su trabajo Rotación de personal en la industria hotelera en el Estado de Guanajuato, México, identificaron que las principales causas de rotación de personal en la industria hotelera en Guanajuato, mediante una investigación del tipo cualitativa con alcance descriptivo y diseño no experimental. Se aplicaron entrevistas semiestructuradas y la muestra fue realizada a 67 encargados de personal de hoteles en Guanajuato capital. Entre sus resultados se determinó que la principal causa de rotación de personal en la industria hotelera es: el sistema de compensaciones, el reclutamiento, selección de personal y la desmotivación de los empleados.

Candia y Jacquin, (2018) en el artículo denominado Caracterización del proceso de inducción laboral y comparación entre la percepción de los trabajadores y la gerencia de hoteles 5 estrellas de la Ciudad de Santiago de Chile, en torno a los resultados obtenidos, refieren en su investigación enfocado en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Santiago, para conocer como es el proceso de inducción laboral, la orientación a trabajadores recién incorporados, desde la perspectiva de la gerencia y de los trabajadores. La investigación fue tipo descriptiva con enfoque mixto y un muestreo de tipo por conveniencia, se hizo entrevista a las gerencias y se aplicaron cuestionarios a los trabajadores.

En cuanto a los resultados se indica que la inducción es considerada importante, se hace en breve plazo en el desempeño inicial del trabajador, el cual está a cargo del departamento recursos humanos y el supervisor inmediato, las personas que recibieron la inducción obtuvieron un mejor desempeño laboral y pertenencia a la organización, en concordancia con perspectiva de gerencia. Así mismo, en dos hoteles el 40% de sus trabajadores argumentan no haber tenido inducción. Por tanto, en conclusión, la inducción mejora la productividad y alinea el desempeño de trabajadores con estrategias empresariales.

Por su parte, Morales K. (2018). Hace una Propuesta de un manual de procedimientos de auditoría nocturna en el área de recepción para el Hotel Ambassador de la ciudad de Quito. Esta investigación se realiza ante la necesidad de determinar los problemas que

existen en el departamento de recepción y los procesos de auditoria del Hotel Ambassador, así como proponer alternativas de solución a los mismos, la autora se apoya de información bibliográfica relacionada con la auditoria nocturna, plantea un Manual de procedimientos de auditoria nocturna para mejorar el trabajo de Auditor del Hotel.

En relación con los objetivos buscar que estos permitan establecer hacia donde se quiere llegar, se plantea una pregunta principal de investigación que al final del trabajo son contestadas. Con el fin de obtener el conocimiento necesario de los temas a indagar, y realizar la investigación bibliográfica que sirva de base para estructurar el marco teórico, considerando principalmente los aspectos relacionados con el manual de procedimientos.

Para los instrumentos de investigación que se aplicaron a directivos y trabajadores del Hotel, del cual determina las falencias y las posibles soluciones. Finalmente, con base a los resultados del diagnóstico y el estudio bibliográfico, se procede a elaborar el Manual de procedimientos de auditoria nocturna para el área de recepción del Hotel Ambassador, el mismo que se pone en consideración de la Administradora.

Delgado, et.al. (2020). En su trabajo enfocado a uno de los estados de la República Mexicana denominado Factores detonantes de la rotación de personal en los hoteles 3 estrellas en Puerto Vallarta, Jal. México. Este artículo aborda la problemática del fenómeno de la rotación de personal que se registra en las empresas hoteleras localizadas en Puerto Vallarta, identificada como un importante polo turístico de México y que alcanza niveles del 35%. El problema de la rotación del personal es que su movilidad afecta la competitividad de las empresas, y el sector en general, considerando que es un recurso que pasa por un proceso de selección, reclutamiento y contratación, lleva tiempo y es costoso, por lo que busca reducirse al mínimo. El artículo hace un recuento de los factores que inciden en la rotación de personal, identificando como de los más importantes la disposición de un fondo de ahorro, apoyos por defunción, transportes, viajes y un salario mejor.

A través de la Secretaria de Turismo quien se encarga de regular el Sistema de Clasificación Hotelera, el cual es una herramienta metodológica que permite a los

establecimientos de hospedaje identificar la condición de sus instalaciones y de los servicios que ofrece, de igual manera, logra detectar las áreas de oportunidad que pueden abordar mediante un cuestionario para evaluarlos y así, clasificarlos. El Sistema de Clasificación Hotelera cuenta con variables que se miden mediante reactivos, dichas variables son actualizadas por la Secretaría de acuerdo a los cambios y necesidades que surjan en el sector, haciendo una revisión por lo menos cada dos años en conjunto con representantes del sector hotelero, entendidos éstos como cámaras, asociaciones, confederaciones, grupos empresariales, entre otros, el modelo del Sistema de Clasificación Hotelera con todos sus elementos. Para un mejor control, las variables están clasificadas en 8 ejes de desempeño, las cuales fueron publicadas por el Diario Oficial de la Federación (2016) mediante un acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera.

Los autores comparten que en conclusión, los trabajadores encuestados, en su mayoría, son personas jóvenes en un rango de edad de los 20 a los 30 años, con un nivel de educación de preparatoria o licenciatura, quienes reciben las prestaciones laborales obligatorias que la ley establece deben recibir los empleados, no obstante, les gustaría recibir prestaciones adicionales a las que actualmente se les ofrece. Cumpliendo con lo antes mencionado por Dessler, respecto a las principales razones por las que los empleados abandonan una organización al destacar: Fondo de ahorro, Apoyo por defunción, Transporte, Viajes y Salario.

OBJETIVO Y ÁREA USUARIA

Objetivo general

Proponer la actualización del programa de inducción para el Hotel One Alameda.

Objetivos específicos

- Elaborar el manual de bienvenida que forma parte del programa de inducción
- Orientar al trabajador sobre aspectos específicos y de relevancia en las tareas a desempeñar.
- Realizar un diagnóstico situacional.
- Conocer el sentir de los trabajadores en activo.
- Distinguir las ventajas y beneficios del programa.

Área usuaria

El departamento de recepción es donde se controla el número de habitaciones disponibles, registra a los huéspedes a su llegada (check in), asigna las habitaciones y se encarga de realizar el check out, realizar nuevas reservaciones, así como el atender las solicitudes y requerimientos de los huéspedes, además de encargarse de las llamadas telefónicas y brindar información acerca de los servicios con los que cuenta el hotel.

PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

El Hotel One Alameda ubicado en la Ciudad de México, por su giro es considerado como el menor dentro de los hoteles pertenecientes al Grupo Posadas, con una clasificación 3 estrellas, está conformado por 117 habitaciones distribuidas en seis pisos, un mezzanine, lavandería, área de comedor y dos terrazas. Estos hoteles se caracterizan por ser de auto servicio, pues al ser con un enfoque ejecutivo se considera que el servicio exprés sea vital para su funcionamiento.

Dentro de los servicios que el hotel ofrece para sus huéspedes se encuentran: el área de comedor donde se brinda únicamente el desayuno, servicio de cafetería las 24 horas del día, cuarto de lavado y planchado, lavandería externa, así como una pequeña zona específica para trabajo y dos terrazas aptas para reuniones con un número reducido de participantes.

Los departamentos que conforman este hotel son: Gerencia general, Contraloría; Compras y egresos, Gerente de ventas; Ejecutivo de ventas, Gerente de Habitaciones; Camaristas y Áreas Públicas, Gerente de Mantenimiento; Operadores de Mantenimiento, Recepcionistas, Cocina y como outsourcing está seguridad. Al ser un hotel pequeño carece de un organigrama, así como de otras áreas que son de gran importancia para la empresa como lo es Recursos Humanos. A falta de este departamento es gerencia general quien se encarga del reclutamiento, selección y contratación del personal.

La inducción se le asigna a uno de los empleados del mismo departamento quien se encarga de enseñar invirtiendo gran parte de su tiempo a compartir todo el conocimiento adquirido, lo cual toma resulta tardío y un período mayor al esperado, ocasionando conflictos con otros departamentos ya que retrasa el trabajo de los demás empleados.

Se ha observado que El tiempo de capacitación aproximado es de dos semanas donde se estima que el trabajador pueda adquirir los conocimientos necesarios para lograr desempeñar de la mejor forma sus tareas, no obstante, se ha observado que este sistema no es el adecuado ya que el trabajador no cuenta con la suficiente noción de lo

que se realiza en el puesto para el que se le contrató, en diversas ocasiones se denota que el colaborador desconoce en qué puesto se desempeñará sino hasta su primer día de trabajo, donde se le asigna el área y dirección de algún compañero de la misma, siendo la falta de información uno de los factores que generan descontento con el puesto, esto sucede al carecer de un programa formal de inducción lo que ocasiona que los colaboradores no permanezcan por más de un mes dentro de la empresa.

Ante esta situación es necesario plantearse la siguiente pregunta: ¿Un adecuado programa de inducción permitirá disminuir la elevada rotación de puestos?

FUNDAMENTOS

En la actualidad existen diversos estudios realizados enfocados al tema de investigación de este trabajo los cuales se detallan a continuación, y para poder comprender un poco más de ellos se enlistan términos como introducción y hotelería, los cuales sirven como apoyo para identificar al proceso de inducción dentro del hotel One Alameda.

Inducción

Se describe a la inducción como una etapa del proceso de socialización por medio del cual el nuevo empleado adquiere el conocimiento social y las destrezas necesarias para asumir el rol que le corresponde en la organización de esta manera, deja de ser un agente externo para convertirse en uno interno (Garcés, 2016).

Para Barquero (2005). La inducción tiene el propósito de hacer que el empleado se adapte lo mejor posible y en el menor tiempo al puesto para el cual se le contrató, así como a los compañeros y a las características de la organización. Se ha de orientar con la intención que pueda entender cómo debe realizar su trabajo y pueda asumir el papel que le corresponde y que por consiguiente pueda crear una actitud favorable hacia la organización.

Chiavenato, (2009). La inducción pretende que el nuevo trabajador se adapte y familiarice con la empresa donde se integra, así como el ambiente social y físico donde se desempeñará, para lograrlo se utiliza un programa sistemático. Se conduce por el jefe inmediato, instructor o compañero, a esto se le conoce como programa de integración o programa de inducción.

El programa de inducción se conforma por:

1. La empresa: su historia, desarrollo y organización.
2. Producto o servicio.
3. Derechos y obligaciones del personal.
4. Términos del contrato de trabajo.
5. Actividades sociales de los empleados, sus prestaciones y servicios.

6. Normas y reglamento interior de trabajo.
7. Algunas nociones sobre protección y seguridad laboral.
8. El puesto que se ocupará; naturaleza del trabajo, horarios, salarios, oportunidades de ascensos.
9. El supervisor del nuevo empleado (presentación).
10. Relaciones con otros puestos.
11. Descripción detallada del puesto.

García (2014), en su Tesis “IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MEDIANA EMPRESA INDUSTRIAL” considera la importancia de un manual de inducción dentro de una empresa, ya que al no contar con éste el empleado de nuevo ingreso se ve en una situación complicada, al desconocer todo lo que concierne a su entorno en el trabajo y crea dificultad para relacionarse con los compañeros de trabajo. Podría considerarse un problema si se le deja solo a trabajador sin tener un conocimiento previo acerca de la empresa, materiales de trabajo, y el recurso humano. Esto puede ocasionar en el nuevo empleado inseguridad al momento de desempeñar su trabajo, tensión y sentimientos de frustración en sus primeros días laborales, creando así una visión negativa hacia la empresa. Es ahí donde el trabajo de la empresa comienza, tendrá que inducir al colaborador y hacerle sentir satisfacción por trabajar dentro de la organización y crear el sentimiento de pertenencia.

Half (2018). Considera que la falta de tiempo por parte del jefe directo y la falta de la inducción adecuada pueden significar problemas a futuro para la organización, el autor en el artículo Cómo evitar que la incorporación de un nuevo empleado sea un fracaso, aborda los siguientes aspectos:

1. **Falta de productividad.** El trabajo supone dificultad y es necesario muchos más meses de los esperados para desenvolverse y trabajar en forma efectiva.
2. **Impacto en la reputación de la compañía.** Se realizó una encuesta a la empresa australiana de empleo Seek, donde el 51 consideró que la compañía no cumplía con las expectativas iniciales. Los comentarios negativos sobre esta podrían

afectar negativamente su capacidad para atraer y retener a los mejores talentos en el futuro.

3. **Pérdida del nuevo empleado.** De acuerdo a un estudio reciente de la división australiana de PwC y LinkedIn, el 23% de los nuevos empleados deja su empleo en los primeros 12 meses.
4. **Impacto en la cultura de la compañía.** Es importante considerar el impacto que podría suponer para los empleados si un nuevo miembro se va demasiado pronto. Una encuesta reciente elaborada por AHRI (Australian Human Resources Institute) arrojó que el 58,5% de los consultados considera que un alto nivel de rotación tiene un efecto negativo sobre el desempeño del resto de trabajadores.

Para una organización, el que exista la formación adecuada hacia los nuevos empleados puede ser significado de éxito a largo plazo, mediante un buen proceso de inducción. Es importante Invertir tiempo en esta etapa, lo cual ayudará a asegurar que el personal nuevo pueda sentirse parte de la organización, y pueda realizar un mejor avance que asegure mejoras en sus labores y beneficios para la empresa.

Mendoza (2013). El objetivo principal del proceso de Inducción al personal es facilitar la adaptación e integración del trabajador a la organización y a su puesto de trabajo, es necesario proveer de información con relación a las características y dimensiones de la empresa y con esta manera generar en el trabajador desde el inicio un sentido de confianza y pertenencia para con la misma, para así poder establecer una corresponsabilidad entre las partes y una mejora en la productividad de la organización.

“El objetivo de la inducción es dar toda la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades participantes para lograr su propia incorporación a los grupos sociales que existen en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo empleado y la organización. La organización consiste primordialmente en situar a las personas en los puestos apropiados [...]”. (Alfaro, 2012).

Hotelería

Esta investigación tiene como objeto de estudio a las empresas de alojamiento, por lo tanto es importante considerar que para Baéz (2009), un hotel se debe fomentar en él una cultura de la calidad en la prestación del servicio a cada huésped. La cual debe estar enfocada en la satisfacción del huésped en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas. Se debe establecer estándares de calidad que no solamente cumplan con las expectativas, sino que además las superen.

Por otro lado, Linares (2012) cita a Barragán (2006). Para definir al hotel como un lugar que proporciona hospedaje, alimentación, entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades.

Núñez (2010). Da una breve historia de lo que es la hotelería y cómo surge en la edad media ante la necesidad del hombre por viajar, formando así la industria de la hospitalidad. Este concepto se remonta a lugares como Grecia y Roma épocas donde los establecimientos de hospedaje eran pobres y solo ofrecían refugio y sustento mínimo, prestando servicio a personas viajeras con motivos religiosos, diplomáticas o políticas.

Vera (2016). La industria de la hospitalidad inicio en tabernas donde el hospedaje era escaso y espartano. En Europa aparecieron los primeros intentos comerciales en hospitalidad en el siglo XV y ganando así buena reputación en Inglaterra. A su vez las acaudaladas familias griegas y romanas hacían uso de albergues ingleses que más tarde evolucionaron de ser paradas en los caminos que sólo ofrecían descanso y refrescos a los viajeros a ofrecer facilidades para pasar la noche.

Gracias a los adelantos tecnológicos se vislumbraron grandes cambios, la aparición del ferrocarril a comienzos del siglo XIX promovió el establecimiento de albergues que ya fungían como los nuevos hoteles ubicados cerca de las estaciones.

Más tarde la hotelería «moderna» surgió en Europa a mediados del siglo XIX donde en muchas capitales del continente se construyeron variados edificios diseñados para el

alojamiento dirigido a la nobleza. Es así como los primeros hoteles eran para gente con un nivel adquisitivo alto, que podía pagar los lujos que en estos lugares se ofrecían.

A mediados de aquella época el Grand Hotel en Montecarlo que junto con el Grand National de Lucerna fueron los primeros que manejó César Ritz. Para entonces ya se iniciaban los viajes de placer o vacaciones siendo los destinos el mar y los balnearios, muchas de las personas que visitaban estos lugares era con la intención de disfrutar y otras con motivos de salud de las aguas termales, de ahí el término SPA (salud por agua). Fue durante la última década del siglo XIX cuando la Cote d'Azur comenzó su auge y prestigio con ayuda por el desarrollo de los ferrocarriles y otros medios de comunicación. Las costas mediterráneas se convirtieron en los destinos preferidos de la nobleza y los ricos negociantes de toda Europa.

Vera (2016). La hotelería ha desarrollado un rol importante en la economía mundial debido a la importancia que tiene la industria hotelera en la sociedad.

En el ámbito del turismo, la hotelería juega un papel importante, teniendo presente las diferentes categorías y clasificaciones que estas tienen en el medio, de acuerdo el reglamento de alojamiento turístico que es el registro oficial órgano del gobierno de Ecuador manifiesta que “El alojamiento se lo denomina como una actividad turística que puede ser desarrollada por personas jurídicas o naturales, que se fundamenta en la Prestación remunerada de los servicios hoteleros tanto a huéspedes nacionales como Extranjeros” (Enrique Del Pozo, 2015).

Aguilar (2015). La hotelería se remonta a siglos atrás y con el paso de los años ha ido evolucionando y desarrollándose de una manera impecable a los impactos económicos e industriales.

En el siglo IV A.C. cuando en Roma se realizaban actividades de carácter olímpicos ofrecían alojamiento y comida a los visitantes. En Estados Unidos, en el año 1794 se inaugura el City Hotel como empresa hotelera con 73 habitaciones disponibles. La rentabilidad de este negocio encendió una actividad hotelera de tal magnitud que rápidamente se contaba con hoteles de calidad. Para 1829 comienza a operar la primera Escuela Hotelera de América, a raíz de la apertura del hotel Fremont House, el hotel más

lujoso de la época. El desarrollo de la industria hotelera continuó su curso hasta los hoteles arquitectónicamente edificados, de gran lujo y con bondades no imaginadas.

Para las empresas de alojamiento, se presentan un gran reto mantener al personal, es ahí donde ofrecer la mejor indicción al nuevo empleado puede no solo significar la primera buena impresión acerca del lugar de trabajo. Es necesario dedicar el mayor tiempo posible para hacer que el empleado se sienta satisfecho con el ambiente de trabajo, conozca a la empresa, tenga una buena relación con los compañeros y jefes directos, así como el sentimiento de pertenencia hacía la organización, solo así podrá asegurarse la retención y motivación de todo el nuevo personal.

METODOLOGÍA

Esta investigación se realizó considerando el método inductivo, el nivel es descriptivo, de esta manera se pudo obtener un mejor panorama de los procesos de inducción que se le otorga al personal recién contratado, las técnicas a utilizar fueron la observación, con la que se pretendió conocer el ambiente en el que se desarrollaron los trabajadores y la forma en la que se integra en su entorno laboral.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo debido al pequeño universo con el que se trabaja, el cual se centra en el departamento de recepción del Hotel One Alameda, lo que permitió aplicar entrevistas y reportes de observación participante y no participante, para profundizar acerca del cómo es percibido el proceso de inducción, además, es pertinente realizar un registro anecdótico, en el que se pueda anotar cualquier hecho o fenómeno que pueda ocurrir de carácter relevante.

Para realizar el programa de inducción se hizo uso de diferentes instrumentos que ayudan a la recolección de información con el fin de obtener datos precisos.

La información requerida se obtuvo gracias a la aplicación de las siguientes técnicas:

- Revisión documental: La revisión de la bibliografía encontrada de documentos académicos con el fin de obtener los componentes necesarios que pudieran favorecer a esta investigación.
- Observación directa: Permitted visualizar al trabajador en el puesto en pleno ejercicio de sus funciones. Con este instrumento se recopilaron detalles que subyacen durante la actividad laboral, la cual por su naturaleza es favorable en el proceso, ya que no obstaculiza o entorpece la labor del objeto de estudio.
- Cuestionario: Es una serie de preguntas formuladas por escrito. Este cuestionario estuvo preparado con el fin de obtener respuestas concretas y pudiera así brindar información útil, se hizo uso de un cuestionario estructurado por preguntas abiertas dirigido a los colaboradores del área de recepción del Hotel One Alameda.
- Entrevista: Fue utilizada con la intención de recopilar la información más confiable del entrevistado, la entrevista se caracteriza por estar conformada por preguntas

de respuesta directa, rápida y de opinión las cuales pueden ser afirmativas o negativas.

La aplicación de estos instrumentos permitió llevar a cabo técnicas tradicionales como son: la tabulación de datos y análisis.

Posteriormente se hizo una comparación de los indicadores que permitieron conocer las características de colaborador en recepción. Finalmente se realizó el análisis y elaboración del programa de inducción.

ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DEL HOTEL ONE ALAMEDA, CIUDAD DE MÉXICO

Para lograr un mejor rendimiento y evitar la rotación del personal debido a la falta de conocimiento que tiene el personal con el trabajo a desempeñar es necesario hacer hincapié en la importancia que los programas de inducción para que una empresa pueda asegurar que su personal permanecerá al menos por más de un mes, es importante mencionar que el programa que a continuación se presenta debe ser actualizado constantemente y considerar la capacitación en forma bimestral como una actividad fundamental a fin de colaborar y reforzar el sentido de pertenencia de un empleado a una organización.

A continuación se presenta la actualización del programa de inducción para el personal del Hotel One Alameda ubicado en la Ciudad de México, de acuerdo a:

Índice

❖ Historia del Hotel One Alameda.....	31
❖ Misión y visión.....	32
❖ Valores.....	32
❖ Organigrama.....	33
❖ Resumen de políticas.....	34
❖ Jornada laboral.....	34
❖ Descripción del trabajo.....	35
❖ Funciones y obligación.....	36
• Observancia de leyes y políticas de la empresa.....	36
• Cumplimiento del contrato.....	37
❖ Código de vestimenta.....	37
❖ Días de descanso obligatorio.....	39
❖ Vacaciones, prima vacacional y aguinaldo.....	39
❖ Tiempo extra.....	39
❖ Remuneración.....	39
❖ Prestaciones.....	39
❖ Beneficio para los empleados como vacaciones y servicio de comedor.....	40
❖ Sistemas.....	40

1. Historia del Hotel One Alameda

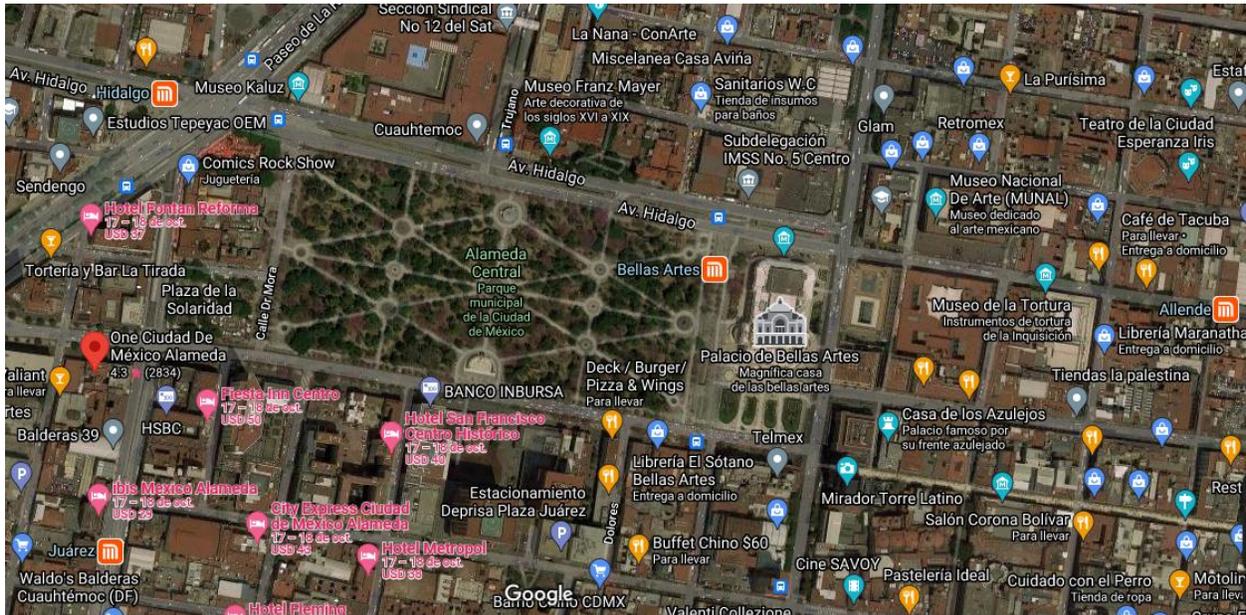
De acuerdo a la página oficial de ONE Hoteles (2016), esta marca se crea en 2007 a partir de ese segmento de mercado que busca hospedarse en hoteles prácticos a un bajo costo, donde encuentren la comodidad, seguridad y limpieza, siendo parte del conocido Grupo Posadas, cadena hotelera mexicana, reconocida a nivel nacional, cadena que alberga bajo su nombre a diversos hoteles con diferentes clasificaciones y temáticas.

El Hotel One Alameda Ciudad de México abre sus puertas en 2015, conformado por 117 habitaciones distribuidas en seis pisos divididos por el lado A y lado B, el hotel es tres estrellas siendo el hotel de menor categoría de Grupo Posadas.

Se encuentra ubicado en Avenida Juárez 88 Colonia Centro, en la Delegación Cuauhtémoc. Su segmento de mercado se centra en familiar y negocios, dentro de sus instalaciones se puede encontrar sus dos terrazas disponibles durante el día para los huéspedes donde se puede llevar a cabo pequeñas juntas o conferencias y comidas, cuenta con un centro de lavado abierto las 24 hrs., área de mezzanine con computadoras con acceso a internet.

Por su ubicación en el corazón de la capital el hotel se encuentra muy cerca a diferentes sitios de atracción turística como lo son la plancha del Zócalo, Palacio Nacional, la Catedral, El Palacio de Bellas Artes, La Alameda Central, El Monumento a la Revolución, diferentes museos y sitios de interés, así como estaciones del metro y metrobús cercanas.

Ilustración 1. Mapa Hotel One Alameda



Fuente: Google Maps (<https://www.google.com/maps>).

2. Misión y Visión

De acuerdo a la información publicada dentro de las instalaciones del hotel, se puede apreciar cuál es la misión, visión y valores mismos que se refieren a continuación:

Misión: Ser la segunda casa de nuestros huéspedes.

Visión: Ser reconocidos como la empresa hotelera líder en la creación de experiencias memorables para todos nuestros clientes, impulsados por la pasión del mejor talento de la industria.

3. Valores

Respeto

Ser tolerante, abierto y comprensivo. Reconociendo la dignidad de otras personas, grupos, medio ambiente, objetos, costumbres e ideas.

Pasión

Hay una motivación interna que impulsa a hacer las cosas con entrega, compromiso y entusiasmo.

Simplificación

La manera rápida, creativa, simple y enfocada de que las cosas sucedan.

Buen humor

Es un actitud alegre y espíritu positivo que se permea a los demás.

4. Organigrama

El organigrama ayuda a planificar la estructura de una empresa, con ella se puede definir cuál es la posición que debe desempeñar cada miembro de cada departamento dentro de la organización.

Ilustración 2. Organigrama



Fuente propia, 2021.

5. Resumen de las políticas

- A. El empleado reconoce que la empresa, podrá establecer políticas relativas a diversos beneficios y/o condiciones de trabajo, uso de herramientas, uniformes, etc., mismas que en su caso, podrán ser modificadas, actualizadas, adicionadas o suprimidas.
- B. El empleado al firmar el contrato también lo hace como constancia de haber recibido un ejemplar del Reglamento Interior de Trabajo y de las Políticas Generales de La empresa, quedando obligado a cumplir con todas y cada una de sus disposiciones y acatar las normas contenidas en los mismos. Asimismo, expresamente reconoce y manifiesta que conoce y entiende el texto de dichos documentos al haber recibido un proceso de inducción a ellos por parte de la empresa.
- C. El empleado confirma que conoce y entiende ampliamente el Reglamento Interior de Trabajo y las Políticas Generales por lo que sabe que cualquier violación a dichos documentos, puede constituir una causa de aplicación de una sanción disciplinaria en su contra o incluso conforme la gravedad de la falta, de rescisión de su contrato de trabajo.

6. Jornada de trabajo

La jornada de trabajo del empleado será la máxima permitida conforme el artículo 61 de la Ley Federal del Trabajo y se distribuirá en seis días de trabajo, por uno de descanso de conformidad con el Artículo 59 de la Ley referida. El empleado autoriza a la empresa para que ésta pueda modificar dicha jornada de trabajo o la distribución de las horas laborables conforme a las necesidades, sin ninguna responsabilidad para ésta, porque el colaborador acepta expresamente que su jornada de trabajo es variable.

Por su parte el empleado da conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley Federal del Trabajo tendrá derecho a disfrutar dentro de su periodo de labores de un descanso de 60 minutos para descansar y tomar sus alimentos fuera de la fuente de

trabajo y por consecuencia este periodo no deberá ser considerado como tiempo efectivo de trabajo.

7. Descripción del trabajo

Recepción

Este departamento es la presentación del hotel. Es el responsable de coordinar los procesos con relación al registro y salida de los huéspedes y la comunicación con todos los demás departamentos dentro del hotel.

El horario es mixto, es decir, el colaborador deberá apegarse a los horarios establecidos por el jefe directo (gerencia general), el cuál será designado de manera semanal. Los horarios a cubrir son matutino, vespertino y nocturno (auditoría nocturna), divididos en horarios de 8 horas por jornada.

Turno matutino:

- Este comienza a las 06:00 horas.
- Ingresar datos del Pájaro Madrugador y Datos de cierre.
- Revisar Llegadas del día y hacer corte de datos.
- Check out (confirmar nombre y número de habitación).
- Atender llamadas y solicitudes de los huéspedes.
- Solucionar pendientes antes de terminar el turno.

Turno vespertino:

- Comienza a las 14:00 horas
- Revisar llegadas del día, verificando que todo esté en orden y cumpliendo solicitudes de huéspedes de manera anticipada.
- Check in (confirmar datos de reserva; nombre, fechas de estancia, tipo de habitación, número de personas y el total a pagar, hacer el cobro total del costo por habitación).
- Atender llamadas y solicitudes de los huéspedes.

- Solucionar pendientes antes de terminar el turno.

Turno nocturno (auditoría nocturna):

- Comienza a las 22:00 horas.
- El auditor se encarga de revisar los cargos realizados durante el día.
- Verificar que no hayan descuadres (faltantes o sobrantes).
- Imprimir papeletas de las llegadas del día siguiente y asignar habitaciones.
- Atender llamadas y solicitudes de los huéspedes.
- Solucionar pendientes antes de terminar el turno.

8. Funciones y obligaciones.

Con base a lo estipulado en el contrato que se le entrega al colaborador, se pueden rescatar la siguiente información.

El empleado está obligado a realizar cualquier actividad relacionada con su trabajo principal, la cual queda bajo responsabilidad de la empresa.

El empleado se compromete al hecho de que pueda ser solicitado para coordinar esfuerzos con los clientes de la empresa o con otras empresas o filiales de la misma, no obstante, el empleado reconoce que durante la vigencia de su contrato, no es, ni llegará a ser bajo ninguna circunstancia empleado de ninguna otra entidad más que de la empresa.

Observancia de Leyes y Políticas de la Empresa.

El empleado debe observar el Reglamento Interior de Trabajo, la Ley Federal del Trabajo así como las políticas y normas éticas y de conducta que dicte la organización, durante el desempeño de sus labores (Contrato determinado por la empresa, 2021).

Reglamento interior de trabajo y políticas de la empresa

- El Empleado reconoce que La Empresa, podrá establecer políticas relativas a diversos beneficios y/o condiciones de trabajo, uso de herramientas, uniformes,

etc., mismas que en su caso, podrán ser modificadas, actualizadas, adicionadas o suprimidas.

- El Empleado al firmar el contrato también lo hace como constancia de haber recibido un ejemplar del Reglamento Interior de Trabajo y de las Políticas Generales de La Empresa, quedando obligado a cumplir con todas y cada una de sus disposiciones y acatar las normas contenidas en los mismos. Asimismo, expresamente reconoce y manifiesta que conoce y entiende el texto de dichos documentos al haber recibido un proceso de inducción a ellos por parte de La Empresa.
- El Empleado confirma que conoce y entiende ampliamente el Reglamento Interior de Trabajo y las Políticas Generales de La Empresa por lo que sabe que cualquier violación a dichos documentos, puede constituir una causa de aplicación de una sanción disciplinaria en su contra o incluso conforme la gravedad de la falta, de rescisión de su contrato de trabajo.

Cumplimiento del Contrato.

La empresa podrá rescindir sin responsabilidad el contrato si el empleado lo engaña con referencias falsas o no posee la capacidad, aptitudes o facultades que manifestó tener para desempeñar el trabajo contratado.

Ambas partes están conscientes y aceptan que al terminar la vigencia y/o objeto del empleo señalado en el contrato, se dará por terminada la relación de trabajo sin responsabilidad para ninguna de las partes de conformidad con lo señalado en la fracción III del artículo 53 de la Ley Federal del Trabajo.

9. Código de vestimenta

Para el área de recepción se debe portar el saco (mujer y hombre), blusa y camisa color azul, pantalón color caqui y zapatos negros.

Las mujeres deben tener el cabello recogido y evitar que el cabello les cubra el rostro. Los hombres deben portar el cabello corto y sin barba.

Ilustración 3. Uniforme masculino



Fuente: PM Pulse (<https://www.pm-pulse.com/>)

Ilustración 4. Uniforme femenino



Fuente: Pinterest (www.pinterest.com.mx)

10. Días de descanso obligatorio

El empleado deberá laborar los días de descanso si así fuera requerido por la empresa, en el entendido de que ésta deberá cubrir su salario en los términos dispuestos por los artículos 73 y 75 de la Ley Federal del Trabajo.

11. Vacaciones, prima vacacional y aguinaldo

El empleado solo tendrá derecho al pago de la parte proporcional de vacaciones, prima vacacional y aguinaldo, de acuerdo al tiempo efectivamente laborado, conforme a lo pactado en la Ley Federal del Trabajo.

12. Tiempo extra.

Por ningún motivo el empleado podrá trabajar tiempo extra, si no es con consentimiento previo y por escrito de su jefe inmediato, de lo contrario ninguna cantidad será pagada por el tiempo que trabaje en exceso a la jornada de trabajo.

13. Remuneración.

El empleado recibirá de la empresa una remuneración por sus servicios y las obligaciones asumidas conforme al contrato vigente, que para el año de 2021 considera un salario base diario de \$269.13 (doscientos sesenta y nueve pesos).

El solicitará que su salario le sea pagado de forma quincenal, el mismo que será depositado en su cuenta nómina, de acuerdo al artículo 804 de la Ley Federal del Trabajo.

14. Prestaciones

El Empleado reconoce que pago que efectuó La Empresa a su favor, quedan cubiertas las prestaciones y salarios por el periodo de que se trate, pudiéndose inconformar con el mismo por escrito dentro de los 4 días siguientes a la fecha en que se le efectuó el pago.

Estas son las prestaciones que se le ofrece a los colaboradores:

- Vacaciones.
- Prima Vacacional.
- Aguinaldo.
- Seguridad Social.
- Pago de utilidades.
- Días de descanso.
- Prima dominical.

15. Beneficios para los empleados como vacaciones o servicio de comedor

El empleado tendrá derecho a disfrutar de un período anual de vacaciones por cada año completo de servicios prestados, de conformidad con su antigüedad y a lo señalado en el artículo 76 de la Ley Federal del Trabajo.

Además de las vacaciones la Empresa pagará al empleado una prima vacacional de conformidad con lo establecido en el artículo 80 de la Ley Federal del Trabajo, la cual será calculada sobre el monto total de días de salario base que tiene derecho a recibir por el periodo vacacional que corresponda.

16. Sistemas

El software con el que se trabaja es innsist, es el área de sistemas quien periódicamente realiza las CAPACITAS para que los empleados puedan aprovechar mejor las herramientas de dicho software. Con él es posible visualizar todas las habitaciones y saber el estado de cada una, se realiza el check in y check out de forma sencilla y rápida, así como la consulta de reserva futuras, temas de facturación, estados de cuenta, realizar cargos a habitaciones, consulta de disponibilidad futura, entre otras funciones más.

Ilustración 5. innsist

The screenshot shows the 'Rack de Recepción' (Reception Rack) interface. The main view is a calendar grid with columns for dates from 28-L to 16-V. The rows represent different room types and numbers. The following table summarizes the data visible in the calendar:

Stat	Tipo	#.Hab	28-L	29-M	30-M	01-J	02-V	03-S	04-D	05-L	06-M	07-M	08-J	09-V	10-S	11-D	12-L	13-M	14-M	15-J	16-V
●	STW	118						ALFRE													
●	SQ	119						CEPED													
●	SQ	120						CUEVAS, EFRAN													
●	STW	201		ESTRADA ARMENTA, MARIA LO *NDR																	
●	STW	202						MATO													
●	SQ	203		ESTRADA ARMENTA, MARIA LO *NDR					MENDOZA, JUAN CARLOS												
●	SQ	204							CARR	MENDOZA, JUAN CARLOS											
●	SQ	205		ESTRADA ARMENTA, MARIA LO *NDR						MENDOZA, JUAN CARLOS											
●	STW	206						TAN, HUILONG													
●	SQ	207							MENDOZA, JUAN CARLOS												
●	SQ	208							RAMIR	MENDOZA, JUAN CARLOS											
●	SQ	210							DAND	MENDOZA, JUAN CARLOS											
●	STW	211							VIELMA GALLEG												
●	STW	212							SORIA ANGUIANO, DOMINGO												

Fuente propia, 2021

Ilustración 6. innsist

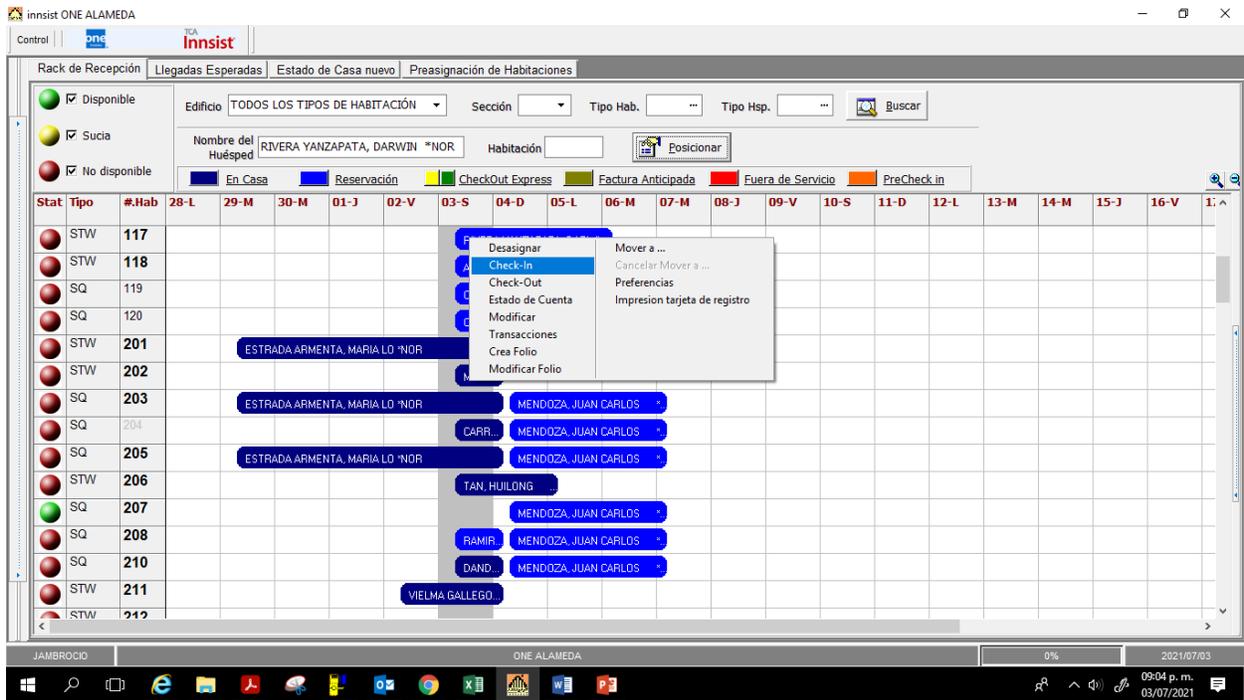
The screenshot shows the 'Rack de Recepción' (Reception Rack) interface. The main view is a calendar grid with columns for dates from 20-V to 08-F. The rows represent different room types and numbers. The following table summarizes the data visible in the calendar:

Stat	Tipo	#.Hab	20-V	21-S	22-D	23-L	24-M	25-M	26-J	27-V	28-S	29-D	30-L	31-M	01-M	02-J	03-V	04-S	05-D	06-L	07-M	08-F
●	SQ	419				ESPAÑA MARTINE																

Fuente propia, 2021

Permite visualizar el estado de cada habitación de acuerdo al color en que se encuentre, es decir, el color azul más claro indica que es llegada del día, el azul marino que es un huésped de casa, el amarillo se entiende que esa habitación es una salida (check out).

Ilustración 7. Check in



Fuente propia, 2021

Ilustración 8. Check in.

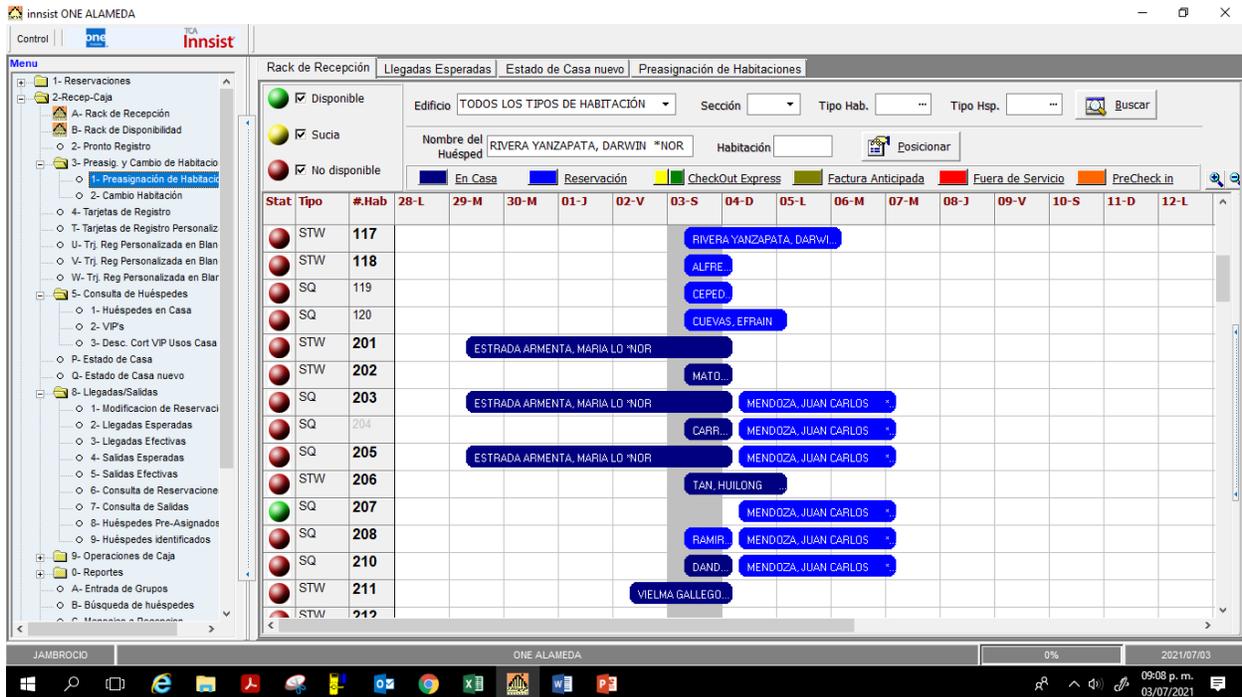
Fuente propia, 2021

Ilustración 9. Check in.

Fuente propia, 2021

En el check in, se debe confirmar al huésped el nombre, las fechas de estancia, tipo de habitación y el monto a pagar. Así mismo, revisar en la forma de pago y verificar si la reserva se trata de un CXC (cuentas por cobrar) o BAR (pago directo en el hotel). También se ha de ingresar los datos de facturación en caso de ser requerido.

Ilustración 10. Menú Recepción.



Fuente propia, 2021

El menú de recepción es uno de los más amplios, se confirma por el Rack de recepción, Consulta de Huéspedes, Llegadas y salidas, Operaciones de caja y reportes.

Ilustración 11. Transacciones a huéspedes.

The screenshot displays the 'Transacciones a Huéspedes' window in the 'insist ONE ALAMEDA' system. The window is divided into several sections:

- Header:** 'Control' and 'Inssist' logos.
- Navigation:** 'Rack de Recepción', 'Estado de Casa nuevo', 'Llegadas Esperadas', 'Transacciones a Huéspedes', and 'Registro de Huéspedes' tabs.
- Buttons:** 'Esc-Terminar', 'F2-Aceptar', 'F3-Ignorar', and 'Firmas'.
- Main Form:**
 - Fecha: 20210825
 - Transacción: 57
 - Empresa: [Empty]
 - Habitación: 208
 - Nombre: VAZQUEZ CRUZ, BRENDA ISIDRA
 - Folio: 106157 | 0 = VAZQUEZ CRUZ, BRENDA ISIDRA
 - Código: AMEXNP | AMEXCO TRJ NO PRESENTE
 - Cheque: 208 | NumCta: 4708
 - Comentarios: HAB LIQ
- Importes Transacción:**
 - Importe: 3,800.10
 - Propina: 0.00
- Desglose Transacción:**

Subtotal	3,800.10
Impuesto	0.00
Impuesto 2	0.00
Impuesto Ret.	0.00
Propina	0.00
Total	3,800.10
- Información Adicional | Transferecias:**
 - Fecha de apertura: 20210825
 - Fecha de vigencia: 20210828
 - Clave reserva: 133292-1
 - Disponible: 0.00
 - Forma de Pago: OFAMEX
 - Límite de Crédito: 1.00
 - Tipo Plan: CC0156
 - Plan Trans.: [Empty]
 - Moneda: NAL
 - Segmento: 201100
 - Tipo huésped: NOR
 - Tarifa Diaria: [Empty]
 - Indicaciones: [Empty]

Fuente propia, 2021

Esta función permite realizar los diferentes tipos de cargos a los huéspedes, es decir, cargos a tarjetas débito o crédito y tarjetas no presentes, pagos en efectivo, por medio de transferencias bancarias, cheques y depósitos.

El manual de inducción es el primer acercamiento que puede tener el empleado con la empresa, es importante que éste contenga la información clara y concisa que pueda ser de apoyo para los colaboradores de nuevo ingreso, lo que le permitirá desarrollar mejor sus capacidades y el talento humano los cuales serán beneficiosos a la organización a la que se están integrando.

MECANISMOS DE TRANSFERENCIA

Para llevar a cabo la actualización del programa de inducción es necesario:

- Concretar una cita con el Gerente General del Hotel One Alameda a quien se le estará presentando la actualización del programa de inducción de manera escrita y en diapositivas.
- Resaltar cuáles son las áreas de oportunidad encontrados en el trabajo de investigación.
- Una vez aprobada la actualización del programa de inducción este será presentado al área de recepción donde se entregará de forma impresa y encuadernada, el cual servirá de apoyo durante la inducción del personal nuevo.

CONCLUSIONES

Actualizar el programa de inducción y utilizar un manual de inducción para el personal de recepción resulta ser una mejor estrategia para que el colaborador tenga un mejor conocimiento acerca de las tareas que debe realizar dentro de su puesto de trabajo, así como la oportunidad de conocer con mayor amplitud el ambiente en el que se desarrollará dentro de la organización.

El análisis evidencia la necesidad de la actualización del manual de inducción, lo que generará un ambiente más acogedor para aquellos que deseen permanecer dentro de la organización por más de tres meses. Con el manual el trabajador sabrá cuál es su papel dentro de la empresa, así como a sus derechos y obligaciones, tendrá una visión clara de la forma de contratación (si es temporal o indefinida), la forma de pago, prestaciones así como el reglamento interno del trabajador lo cual le permitirá tener una buena comunicación no solo con sus compañeros si no jefes dentro de la empresa.

Para esta investigación se hizo uso de diversos artículos enfocados en la administración y manuales de inducción, los cuales fue la base de este trabajo. Gracias a éstos se pudo identificar y ocuparse en las áreas de oportunidad, como la inducción del personal de recepción del Hotel One Alameda, donde uno de los problemas más evidentes, es la rotación constante de personal debido a que no se tenía un correcto manual de inducción, teniendo así la pérdida en la plantilla del área, así como el tiempo y esfuerzo en la capacitación de un personal nuevo que no se tenía por seguro su estadía por mucho tiempo dentro de la empresa.

Lo anterior sirvió para poder establecer la actualización del manual de inducción, dar seguimiento a medida que pasa el tiempo, y poder garantizar así la estadía y mejor desempeño en las labores de los nuevos empleados.

Posteriormente se realizó entrevistas y cuestionarios con el propósito de conocer mejor el punto de vista de los trabajadores, así como sus inquietudes y necesidades. Siendo estos puntos relevantes para la actualización del manual de inducción para el área de recepción, encontrando un incorrecto uso del manual de bienvenida ya existente en el hotel, lo que generaba la constante rotación del personal recién contratado.

FUENTES CONSULTADAS

Aguilar, L. J. G. (2015). Hoteles, Hoteleros y Hotelería. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1464/index.htm>

Alfaro, C. M. C. (2012). *Administración del Personal*. RED TERCER MILENIO S.C. Recuperado de https://www.academia.edu/5330749/Administracion_de_personal_libro

Anónimo. (2021). Contrato determinado por la empresa. Hotel One Alameda.

Anónimo. (s,f). *¿Qué es una encuesta de inducción laboral?* QestionPro. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/encuesta-de-induccion-laboral/>

Anónimo. (2016). *Conoce One*. One Hoteles. Recuperado de <https://www.onehoteles.com/es/meet-one-hotels>

Báez, C. S. (2009). *Hotelería*. México. Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2017/10/hoteleria-saenz.pdf>

Barquero C., A. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. 1, primera parte). San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de [https://books.google.com.mx/books?id=mXjYQZHrO0kC&lpg=PA6&dq=Barquero%20C.%20\(2005\).%20Administraci%C3%B3n%20de%20Re-cursos%20Humanos%20\(Vol.%201%20primera%20parte\)%20.%20San%20Jos%C3%A9%20Costa%20Rica%3A%20Universidad%20Estatal%20a%20Distancia.&pg=PA6#v=onepage&q=Barquero%20C.,%20\(2005\).%20Administraci%C3%B3n%20de%20Re-cursos%20Humanos%20\(Vol.%201,%20primera%20parte\)%20.%20San%20Jos%C3%A9,%20Costa%20Rica:%20Universidad%20Estatal%20a%20Distancia.&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=mXjYQZHrO0kC&lpg=PA6&dq=Barquero%20C.%20(2005).%20Administraci%C3%B3n%20de%20Re-cursos%20Humanos%20(Vol.%201%20primera%20parte)%20.%20San%20Jos%C3%A9%20Costa%20Rica%3A%20Universidad%20Estatal%20a%20Distancia.&pg=PA6#v=onepage&q=Barquero%20C.,%20(2005).%20Administraci%C3%B3n%20de%20Re-cursos%20Humanos%20(Vol.%201,%20primera%20parte)%20.%20San%20Jos%C3%A9,%20Costa%20Rica:%20Universidad%20Estatal%20a%20Distancia.&f=false)

Becerra. B. M. E., Neri, G. J. C., Domínguez, V. B. M. (2020). Gestión empresarial y aprendizaje organizacional. Herramientas para el desarrollo de habilidades gerenciales en un contexto de competitividad regional. *Universidad Politécnica de San Luis Potosí, Centro Universitario de la Costa, Universidad de Guadalajara. Colección Investigación*

Regional para la Atención de Necesidades Locales, Número 6. Editorial Plaza y Valdés, México. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Juan_Neri_Guzman2/publication/344068354_Gestion_empresarial_y_aprendizaje_organizacional_Herramientas_para_el_desarrollo_de_habilidades_gerenciales_en_un_contexto_de_competitividad_regional/links/5f50792292851c250b8bd3b3/Gestion-empresarial-y-aprendizaje-organizacional-Herramientas-para-el-desarrollo-de-habilidades-gerenciales-en-un-contexto-de-competitividad-regional.pdf#page=229

Caldera G. D. del C., Arredondo, H. M. G., & Zárate Negrete, L. E. (2019). Rotación De Personal en La Industria Hotelera en El Estado De Guanajuato, México. *Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE)*, 18(4), 615–629. <https://doi.org/10.5585/riae.v18i4.16232>

Candia, D. F., Jacquin, E. N. (2018 octubre, 2019 febrero). Caracterización del proceso de inducción laboral y comparación entre la percepción de los trabajadores y la gerencia de hoteles 5 estrellas de la Ciudad de Santiago de Chile, en torno a los resultados obtenidos. *Revista de Turismo, Patrimonio y Desarrollo*, (9). Recuperado de <http://www.turpade.com/f/FG70.pdf>

Carrillo, J. & Moreno, D. (2020) Bogotá. *Normas APA 7.ª edición Guía de citación y referenciación Segunda versión revisada y ampliada 2020*. Ediciones Universidad Central. Recuperado de <https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/guia-normas-apa-7-ed-2020-08-12.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos El capital humano*. México. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.

Díaz, C. A. I. (2015). “*Factores que Ocasianan Rotación de los Puestos de camareras, meseros, stewards y personal de mantenimiento en el Hotel Clarion Suites*” (Trabajo de graduación presentado). Universidad Mariano Galvez de Guatemala Facultad de Ciencias de la Administración, Escuela de Administración en Hotelería, Turismo y Gastronomía. Repositorio Institucional Universidad Mariano Galvez de Guatemala. Recuperado de

<https://glifos.umg.edu.gt/library/index.php?title=55682&lang=en%20%20&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@subheadings=ADMINISTRACION%20HOTELERA%20%20I.T.%20@mode=&recnum=10&mode=>

Flores, G. I. J. (2017). *Rotación de personal y nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Peruvian - Tarapoto 2017*. (Tesis de licenciatura). Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23412>

Garcés, M. R., Gómez, G. B. M., López, V. A. M. (2016). La inducción como «danza generativa: lineamientos teóricos y metodológicos para el diseño de un programa de inducción de personal docente y no docente en las Instituciones de Educación Superior. *Uni-pluri/versidad*, Vol. 16, N.º 2, 2016. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7558490>

García, G. G. N. (2014). *“IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MEDIANA EMPRESA INDUSTRIAL”* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Campus de Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Garcia-Gladys.pdf>

Half, R. (2018). *Cómo evitar que la incorporación de un nuevo empleado sea un fracaso*. Robert Half Talent Solutions. Recuperado de <https://www.roberthalf.cl/blog/gestion-de-talentos/como-evitar-que-la-incorporacion-de-un-nuevo-empleado-sea-un-fracaso>

Hernández, A. B. (2010). *Un ejemplo de manual de bienvenida*. El libro de cabecera. Recuperado de: <https://marlisa200.wordpress.com/2010/02/08/un-ejemplo-de-manual-de-bienvenida/>

Hernández, S. R. (2014) *Metodología de la investigación. Sexta edición*. México. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.

Linares, U. A. V. (2012). *Entorno de la hotelería y turismo*. Red Tercer Milenio. S.C. Recuperado de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Entorno de la hoteleria y turismo.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Entorno_de_la_hoteleria_y_turismo.pdf)

Lizuriek, M., Cannizzaro, E. (2016). Reclutamiento, selección e inducción. Aplicación en los cargos operativos de las organizaciones Mypymes de alojamiento turístico de Santa Teresita- Partido de la costa Atlántica Bonaerense"- *Revista Electrónica CECIET* ISSN 1852 4583 Año VI Volumen X 2016- pp 1- 19. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5699951>

Mendoza, J. T. N. (2013). *Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Don Bosco*. (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana. Repositorio Institucional Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5618>

Morales, H. K. (2015). *Guía de Procesos de Auditoría Nocturna para el Hotel Ambassador en la Ciudad de Quito*. (Trabajo de grado). Instituto Tecnológico Superior de Turismo y Hotelería. Repositorio Digital Tecnológico Nacional. Recuperado de <http://45.184.226.39/handle/123456789/208>

Navas, M. M. J. (2016). *Compromiso organizacional y rotación en el área de hotelería de un hospital privado de la ciudad de Quito*. (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Quito. Repositorio Digital Universidad De Las Américas. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/5319>

Núñez, R. J. E. (2010). *Análisis del Proceso de Gestión del Talento Humano en Hoteles de Cuatro Estrellas*. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Turismo. Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/8664/104.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, G. H. (2015). *Historia de hotelería y turismo en México*. Universidad de Guadalajara. Recuperado de <http://www.cta.cuc.udg.mx/publicaciones/2015%20-%20Historia%20de%20hotelería%20y%20turismo%20en%20México.pdf>

Perussina, J. F. C. (2015 julio). *Diseño de un Manual de Descripción de Puestos y Modelo de Evaluación de Desempeño para el Hotel “La Colonia”*. (Ejercicio Profesional Supervisado EPS). Repositorio del Sistema Bibliotecario Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/5188/>

Sanisaca, P. C. E. (2012). *Manual Operativo de Procesos para Hoteles*. (Tesis para título de ingeniero). Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Turismo. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1721/1/tur77.pdf>

Vázquez, G. S. L. (2016). *Elaboración de Manuales de Organización y Bienvenida y Estudio del Clima Laboral*. (Informe técnico de residencia). Tecnológico Nacional de México. Recuperado de <https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/handle/123456789/177/SANDRA%20LIZETH%20V%C1ZQUEZ%20GUTI%C9RREZ.pdf;jsessionid=fjoos9jsgbvfz6wo7txwtk1v?sequence=1>

Vera, M. A. J. (2016). *La cultura organizacional en los hoteles de la Ciudad de Machala y su impacto en la gestión hotelera*. (Trabajo de grado). Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales. Repositorio Digital. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9515>

Villalobos, C. (s.f). *Cómo crear un manual de bienvenida para empresas (incluye plantilla)*. HubSpot. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/como-crear-manual-bienvenida>

ANEXOS

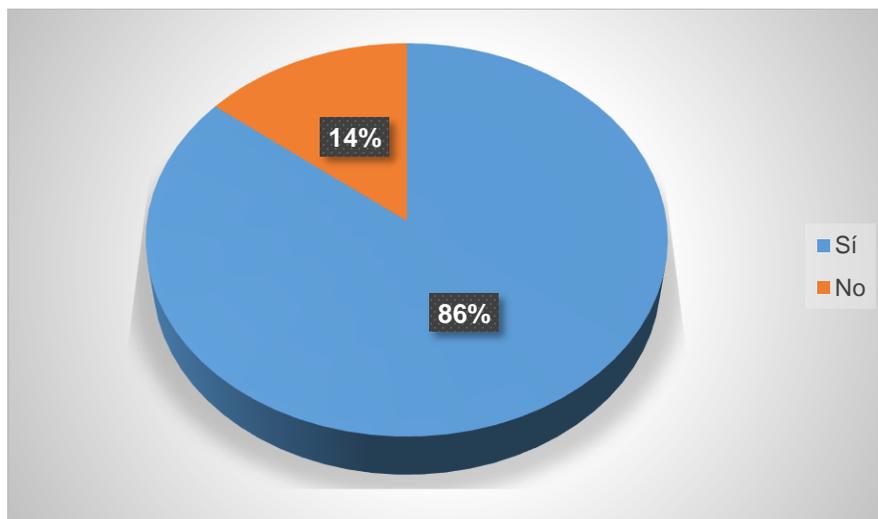
Anexo 1 Encuesta

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el cuestionario el cual se realizó a siete personas que forman parte del personal de recepción, aplicadas durante el mes de mayo del 2021, durante las jornadas de trabajo.

Resultados del cuestionario.

- 1. ¿Al momento de participar en el proceso de selección de personal le fueron mencionados aspectos relevantes sobre las actividades que realiza su puesto de trabajo?**

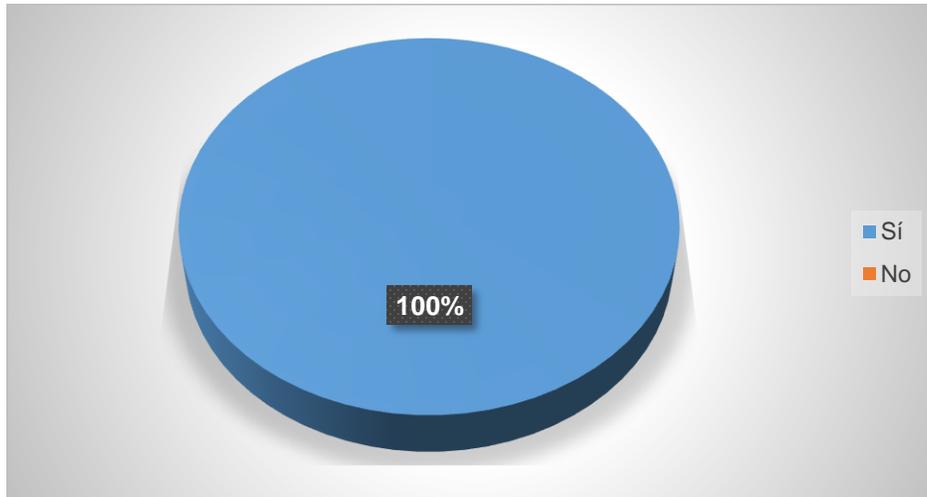
Gráfico 1



El 14% de las personas encuestadas afirman no recordar preguntas relevantes, acerca del puesto de trabajo, el otro 86% mencionan lo contrario. Lo que indica que durante la entrevista de trabajo no se tenía claro las tareas a realizar dentro del puesto a desempeñar.

2. ¿La descripción de las actividades y Y responsabilidades que conlleva el puesto ¿que ocupa coinciden con las actividades que realiza actualmente?

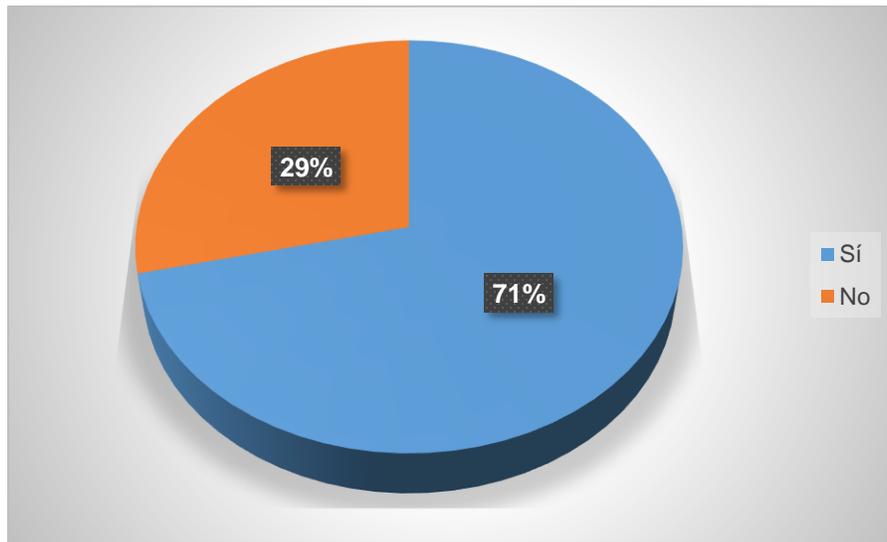
Gráfico 2



El 100% de los encuestados considera que durante la indicación la descripción del trabajo y las responsabilidades en el puesto fueron explicadas de forma concisa.

3. ¿Recibiste información útil sobre los productos/servicios e historia de la organización durante la orientación?

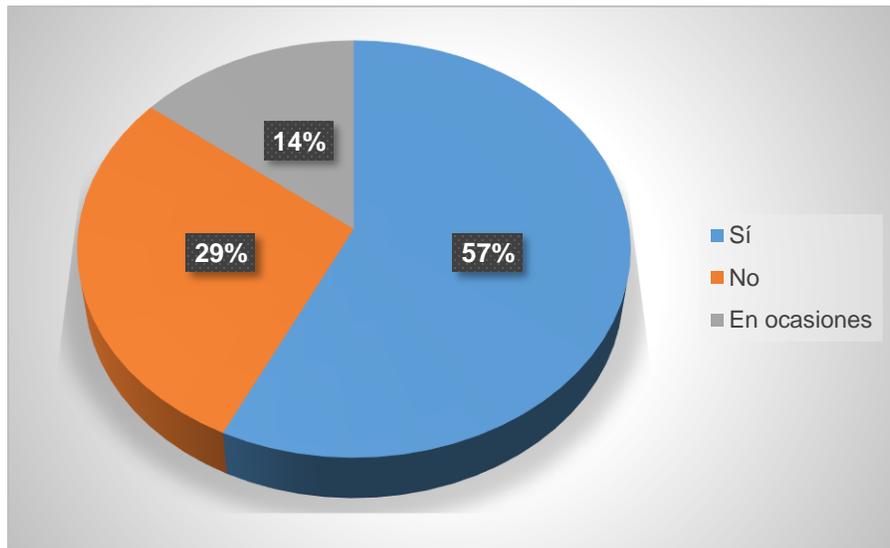
Gráfico 3



El 71% afirma conocer la historia y los servicios que se ofrecen en el hotel, el 29% restante no tenía claro estos conceptos, los cuales fueron conociendo de conforme pasaban tiempo dentro de la empresa.

- 4. ¿El programa de inducción entendiéndose como la serie de actividades y documentos que tienen como objetivo familiarizar al empleado con el hotel One fue interactivo e interesante?**

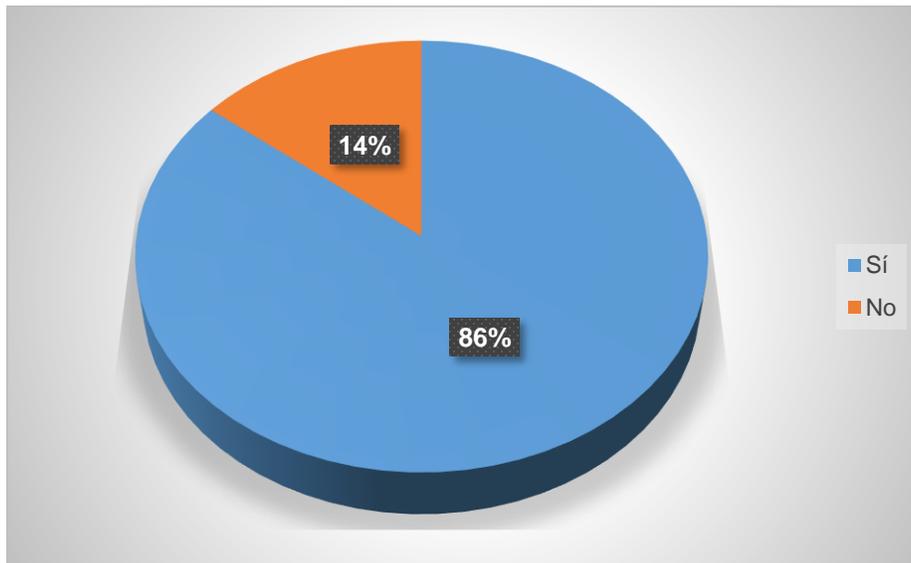
Gráfico 4



El 57% considera haber recibido una buena inducción mediante a la práctica y conocimiento del área de trabajo, el 29% confiesa no haberse sentido motivado en su inducción al puesto y el 14% restante se muestra neutro.

5. ¿Le han dado el suficiente entrenamiento para realizar tu trabajo?

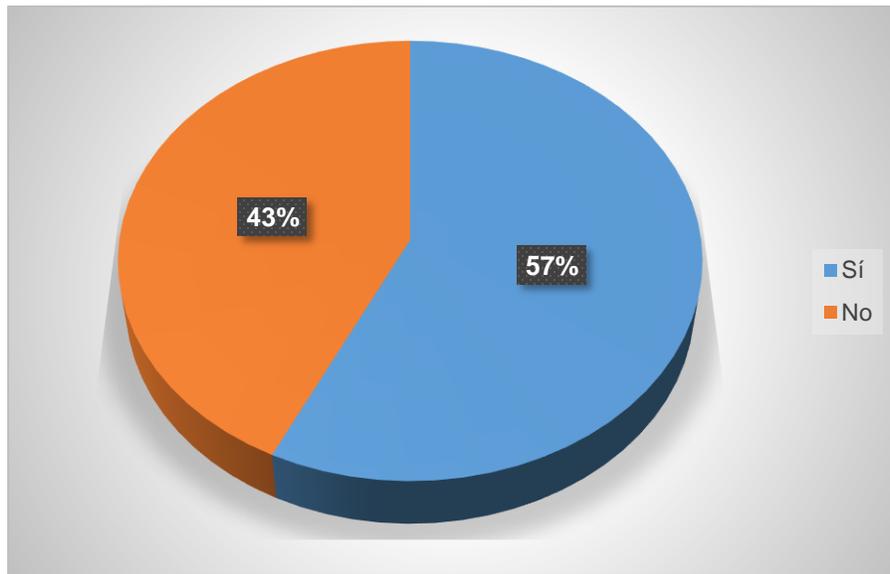
Gráfico 5



De acuerdo a las respuestas obtenidas, el 86% del personal de recepción dice sentirse satisfecho con el entrenamiento obtenido en el área a desempeñarse, el otro 14% cree que aún quedan varias cosas por aprender y mejorar.

- 6. ¿Recibe regularmente retroalimentación de su gerente sobre las tareas que se te asignan?**

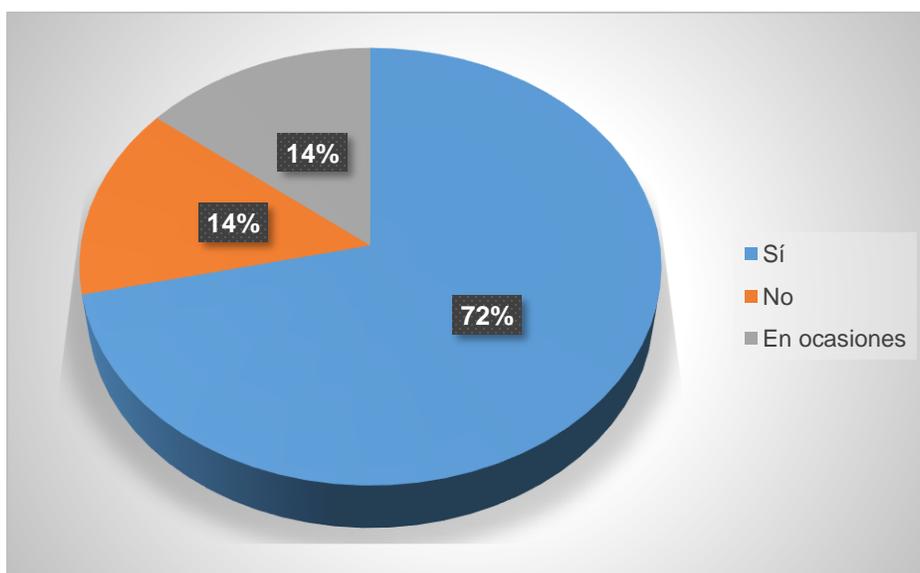
Gráfico 6



El 57% asevera tener una buena comunicación con gerencia, resolviendo dudas y conflictos. El 43% no mantiene cercanía con su jefe directo.

7. ¿Le han compartido la visión general de lo que será su trayecto profesional y del progreso en la organización?

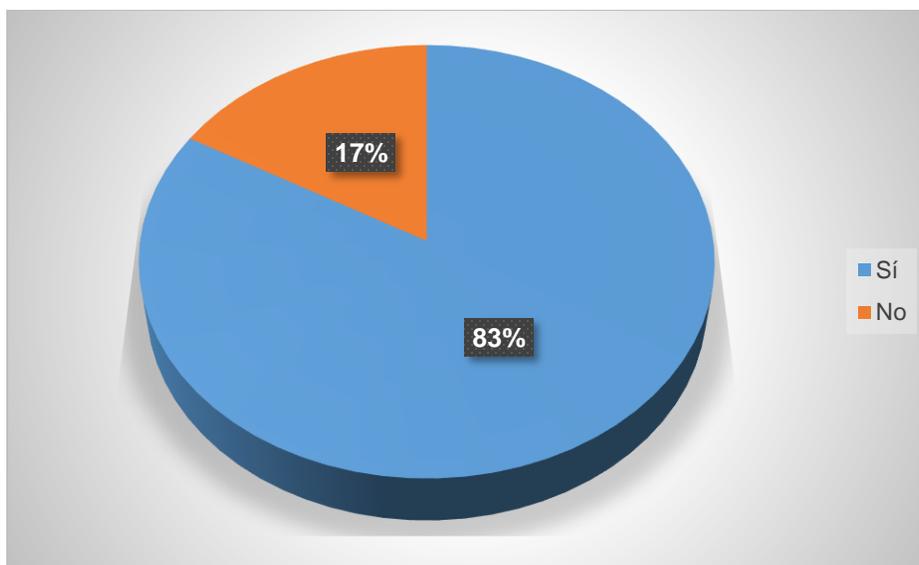
Gráfico 7



El 72% de los colaboradores conoce su progreso en la empresa, gerencia general les ha hecho ver su trayecto profesional haciendo que se sientan motivados con su trabajo, un 14% no tiene conocimiento acerca de su avance dentro de la empresa 14% tiene poco conocimiento de estos puntos.

8. ¿Sabe cómo se medirá su trabajo y cómo se evaluará su desempeño?

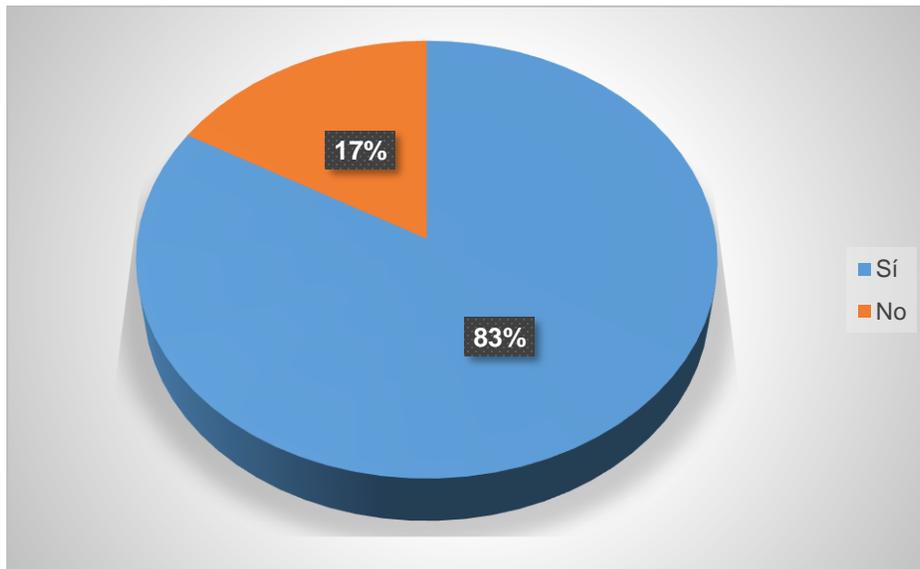
Gráfico 8



En su mayoría, el 83% afirma conocer la medición de su trabajo y la forma con la que se evaluará, ayudados por el jefe directo, el 17% no tiene claro el cómo se realizan ambos puntos.

9. ¿Se siente bienvenido y valorado por el equipo de trabajo?

Gráfico 9



83% de encuestados afirma sentirse cómodo en el área de trabajo, teniendo un buen ambiente laboral por lo cual se sienten bienvenidos y valorados, el 17% considera que su trabajo no es valorado lo suficiente, mas no se sienten rechazados por sus compañeros.

Resultado de la entrevista

A fin de complementar la investigación y de acuerdo a lo señalado en el apartado de metodología se decidió realizar una serie de entrevistas las que arrojaron la siguiente información:

Dirigida al personal de recepción del Hotel One Alameda.

Dato generales.

La mayoría de las personas contratadas en el área de recepción provienen de la Ciudad de México y Estado de México, el género es indistinto, puesto que hay hombres y mujeres en un rango de edad entre los 25 a 35 años de edad. La profesión de cada persona está

dentro de la educación técnica y licenciatura, ubicados ahora en el puesto de recepcionistas en el Hotel One Alameda. Entre los idiomas que dominan los empleados se encuentra la lengua materna; español e inglés intermedio.

En cuanto a conocimiento de la empresa se encontró que el 57% de los entrevistados conocen la visión y misión del hotel, así como el reglamento interno y los valores que rigen dentro de la organización. El 43% restante, admite no recordar o desconocer esta información.

Por otro lado, en cuanto al ambiente laboral la mayoría coincide que dentro del área de recepción existe una buena comunicación y compañerismo, conocen las responsabilidades y las funciones que se debe tener para el puesto de recepcionista.

Talento Humano. Los entrevistados debieron apegarse al proceso de selección de la empresa, presentando currículum vitae y/o solicitud de empleo, posteriormente se presentaron para la entrevista (con diferentes filtros), donde se les cuestionó acerca de sus habilidades y conocimientos para poder estar dentro del puesto de recepcionista. Una vez contratados se dio a conocer a detalle a los colaboradores todo el inmueble y demás trabajadores, así como el reconocimiento de los jefes inmediatos. Así mismo se argumenta acerca de las capacitaciones que reciben de forma periódica para la actualización de sus conocimientos y habilidades para con el sistema computacional, además de las constantes capacitaciones de protección civil, por ejemplo: primeros auxilios, control de incendios y cómo actuar en caso de sismos o temblores.

En conclusión:

En el área de recepción se mantiene un buen ambiente laboral, con constantes cursos y capacitaciones para la mejora operacional. La relación con el jefe inmediato (gerencia), se considera agradable pues el jefe siempre está atento a las dudas e inquietudes de sus subordinados, aunque a pesar de ello, no siempre se da solución a inconformidades que llegan a surgir.

Es importante hacer hincapié en el conocimiento interno de la empresa, hacer que sus colaboradores se puedan sentir identificados con los valores que rigen en la organización, así como saber acerca la misión y visión del mismo y del correcto

cumplimiento del reglamento general del hotel. Es importante dar al personal la confianza necesaria para compartir las inquietudes y dar solución a esta en el menor tiempo posible, así como la facilidad al equipo de trabajo que si bien no es escaso, la falta de este ha llegado a afectar la operación del área de recepción.

Anexo 2 Cuestionario.

A continuación, algunas preguntas claves para hacer a los nuevos empleados durante su incorporación:

1. ¿Se te realizaron preguntas relevantes sobre el puesto de trabajo durante el proceso de entrevista?
2. ¿La descripción del trabajo y las responsabilidades que le explicaron eran correctas?
3. ¿Recibiste información útil sobre productos/servicios, historia de la organización durante la orientación?
4. ¿El programa de inducción fue interactivo e interesante?
5. ¿Te han dado suficiente entrenamiento para realizar tu trabajo?
6. ¿Recibes regularmente retroalimentación de tu gerente sobre las tareas que se te asignan?
7. ¿Te han compartido la visión general de lo que será tu trayecto profesional y del progreso en la organización?
8. ¿Sabes cómo se medirá tu trabajo y cómo se evaluará tu desempeño?
9. ¿Te sientes bienvenido y valorado por el equipo?

Obtenido de: QestionPro (<https://www.questionpro.com/blog/es/encuesta-de-induccion-laboral/>)

Entrevista

Se presentan una serie de preguntas para conocer aspectos de la empresa solicitando su colaboración en responder las siguientes interrogantes.

DATOS GENERALES

Género:

- a) Masculino
- b) Femenino

Edad:

- a) 18 a 23
- b) 24 a 29
- c) 30 a 35
- d) 36 a 41
- e) 42 o mas

¿Lugar de residencia?

¿Cuál es su Profesión?

¿Qué puesto ocupa en la empresa?

¿Cuántos años tiene de estar laborando dentro de la empresa?

¿Qué idiomas son los que maneja?

Conocimientos generales de la empresa

¿Cuál es la misión y visión del Hotel One Alameda?

¿Indique en que consiste el reglamento interno de trabajo en Hotel One Alameda?

¿Cuáles son los valores que caracteriza la organización para guiar el comportamiento y la identificación del personal ante la empresa?

¿Cómo considera el ambiente de trabajo con sus compañeros?

¿Conoce todas las responsabilidades y funciones que debe cumplir como trabajador de Hotel One Alameda?

Talento Humano

¿Cómo fue el proceso de reclutamiento al momento de formar parte de esta organización?

¿Al iniciar su relación laboral en el Hotel One Alameda se le dio a conocer cuál sería su área de trabajo y quienes eran sus compañeros y jefe inmediato?

¿Ha encontrado dificultades en la obtención de equipo y recursos para su buen desempeño laboral?

¿En la empresa se realizan capacitaciones para alimentar el conocimiento laboral?

Indique cuales:

¿Indique con sus palabras cómo califica la relación laboral con su jefe inmediato? ¿Por qué?

Muchas gracias por su colaboración

Obtenido de: Perussina (2015). Entrevista al personal de Hotel “La Colonia”.

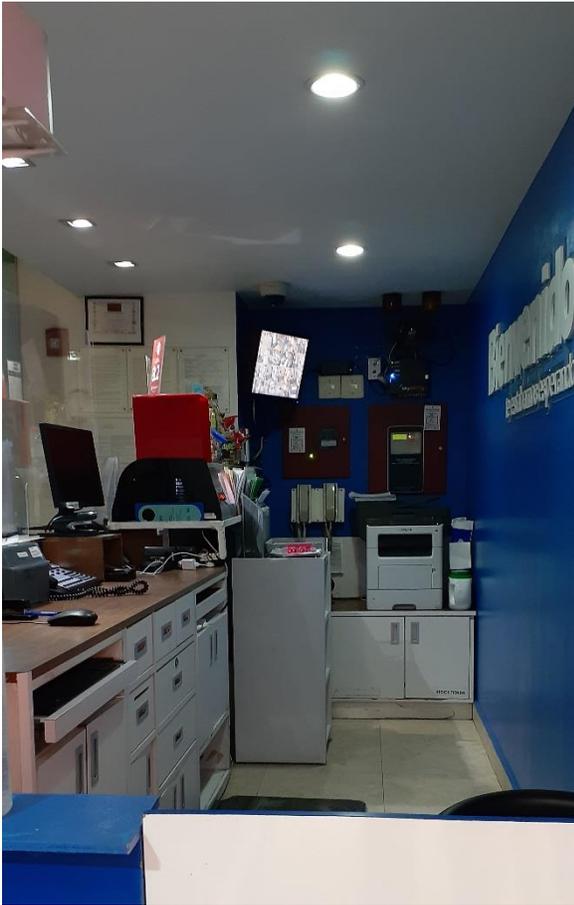
FOTOS

Ilustración 11. Recepción



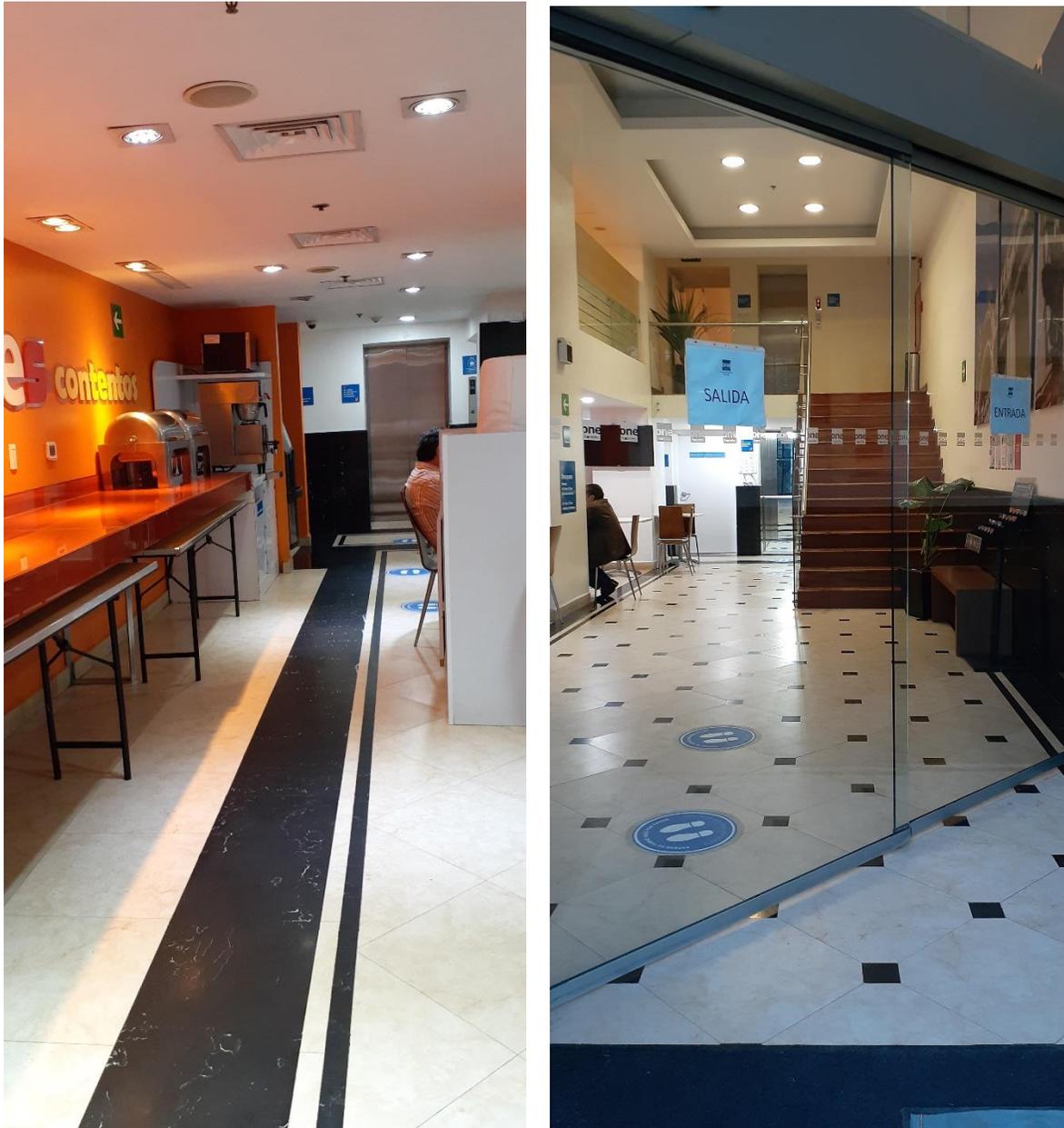
Fuente propia, 2021.

Ilustración 12. Recepción.



Fuente propia, 2021.

Ilustración 13. Desayunador y Lobby



Fuente propia, 2021.

Ilustración 14 Habitación Superior Twin



Fuente propia, 2021.

Ilustración 15. Terrazas



Fuente propia, 2021.

Ilustración 16. Mapa del hotel



Fuente propia, 2021.

Ilustración17. Habitación Superior Queen.



Fuente propia, 2021.

Ilustración 18. Cocina y desayunador.



Fuente propia, 2021.

Ilustración 19. Desayunador



Fuente propia, 2021.