

	Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	---	---

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES EN EL
HOTEL SAN MIGUEL IMPERIAL**

Autor

SAILY MICHELL DEDE IBARRA

Código: 2018127012

Trabajo de grado para optar por el título de profesional que se le otorga

Tecnología en Gestión Hotelera y Turística

RAFAEL TAPIA

Tutor de prácticas profesionales

MARTHA COBA

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS

PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION HOTELERA Y TURISTICA

SANTA MARTA D.T.C.H

2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

2.2 FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

1. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

3.1. DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

3.2 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

4 PROPUESTA

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.

4.2 DIAGNÓSTICO.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

5. JUSTIFICACION

6. OBJETIVO GENERAL

6.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

7. REFERENTES TEÓRICOS

8. PLAN DE ACCIÓN

9. RESULTADOS OBTENIDOS

10. AUTOEVALUACION

11. RECOMENDACIONES GENERALES

12. CONCLUSIONES.

13. BIBLIOGRAFÍA

14. ANEXOS

1.INTRODUCCION

En todo el centro histórico de la ciudad de Santa Marta, se encuentra este hotel. el Hotel San Miguel Imperial, lugar en donde actualmente la estudiante realizo sus practicas profesionales del programa de tecnología en Gestión Hotelera y Turística por ciclos propedéuticos de la Universidad del Magdalena. Este hotel se caracteriza por su excelente servicio al cliente, la mayoría de los huéspedes se van satisfecho con este servicio ya que sienten la calidez desde los recepcionistas hasta las camareras.

A pesar de caracterizarse por su excelente servicio al cliente tiene ciertas fallas, tales como no tener departamento organizados de manera correcta.

Tiene un pequeño departamento de lavandería, en donde laboran 3 empleadas en horarios varios, las cuales se encargar de limpiar áreas comunes, asear habitaciones, lavar lencería de habitaciones y hotel, lavar ropa que los huéspedes solicitan. Inician turnos a las 5:30 a.m. y la hora de finalización de turno es variada, algunas veces finalizan turno a entre las 2.30p.m y 3:30p.m, pero otras veces entre la 5:30p,m y hasta 6:30p.m, lo cual pasa los límites de las horas estipuladas. Por ello, la importancia de la implementación de este departamento de manera organizada para las mejoras del hotel como el de las empleadas.

Es por eso por lo que se espera que, con este proyecto en un futuro no muy lejano, se pueda implementar la creación del departamento de ama de llaves, respetando, apoyando y mejorando los procesos ya existentes. Buscando así beneficios tanto para los empleados, como para los huéspedes.

2.GENERALIDADES DE LA EMPRESA

NOMBRE COMERCIAL: Hotel San Miguel Imperial

MISSION: El hotel San Miguel Imperial es un lugar de descanso para visitantes de negocios o placer, nacionales o extranjeros que ofrece a sus clientes experiencias de servicio memorables llenas de cordialidad, afabilidad, confort, y seguridad. Somos un equipo comprometido con alta calidad promoviendo la mejora continua en cada uno de nuestros procesos impactando de manera significativa en la satisfacción del huésped.

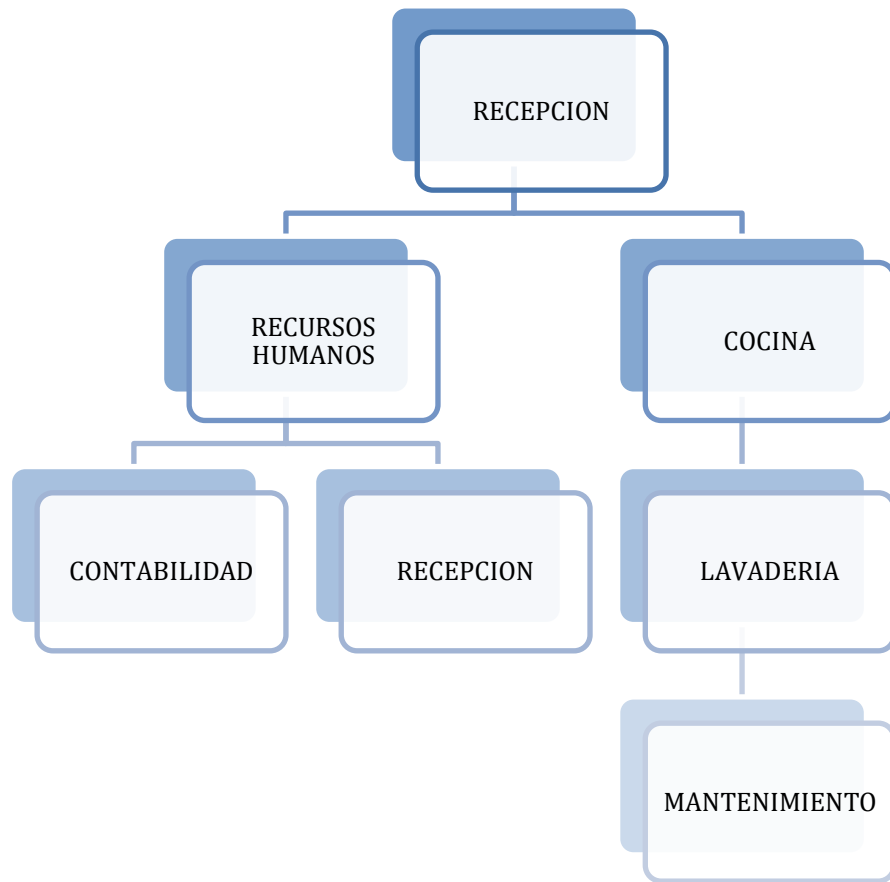
VISION: El hotel San Miguel Imperial para el 2026 será reconocido como uno de los líderes en el sector por brindar una experiencia memorable al cliente, apoyándose en una amplia oferta de servicios con el fin de elevar la cadena valor en sus procesos.

POLITICAS: Estamos comprometidos en satisfacer a nuestros huéspedes y clientes, por medio de una atención personalizada ofreciendo un servicio diferencial con un talento humano competente que brinde una atención idónea y oportuna; Promoviendo el mejoramiento continuo de nuestros procesos y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Lograr la satisfacción de los huéspedes y clientes, por medio de una atención personalizada brindando un servicio diferencial que impacte en experiencias memorables para nuestros clientes.
- Cumplir y acatar los requisitos legales de acuerdo con la normatividad vigente. Incrementar la rentabilidad de la organización sustentando y optimizando los costos operacionales que permita la utilidad y sostenibilidad financiera a largo plazo.
- Aumentar las ventas de la organización fundamentados en una gestión comercial eficiente apoyándose en una oferta de servicios complementarios a la cadena de valor del Hotel.
- Fortalecer las competencias organizacionales del talento humano que garanticen el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio al cliente brindando experiencias memorables.
- Estandarizar los procesos de la organización con el fin de reducir significativamente la dispersión de tareas y disminución de la productividad del personal en las actividades realizadas, promoviendo la mejora continua y una cultura de calidad.
- Lograr una puntuación promedio, igual o superior a 9.1 o su equivalente en los medidores de servicios online, garantizando un alto nivel reputacional en el mercado.

ORGANIGRAMA EMPRESARIAL



3. INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

Mi área de trabajo o puesto asignado fue recepción. Cuando se habla de recepcionista las demás personas piensan que solo es estar en la entrada del hotel y decir “bienvenidos”, cosa que no es cierta. Estando en esta área se tiene una responsabilidad muy grande, ya que básicamente esta es la primera impresión del huésped al llegar al hotel y debe estar dispuesto a dar respuesta casi que inmediata a las solicitudes de los ellos o futuros clientes .

Como recepcionista en este hotel se ha aprendido muchísimas cosas, la estudiante se encuentra convencida , que en otro no hubiera tenido la oportunidad de hacer. A continuación, hare un pequeño paso de lo que he aprendió y he hecho en mis prácticas como recepcionista.

- iniciar turno ya sea de 6am o de 2pm o de 2pm a 10pm.
- Realizar de manera correcta los check-in y check-out de manera correcta, es decir dando tarifas exactas y sacando cuentas sin errores.
- Revisar productos del minibar y rectificar inventario
- Realizar reportes diarios de ocupación (número de habitaciones con las que terminamos el día, número de personas, numero de salidas e ingresos del día siguiente)
- Asignar habitaciones de acuerdo con el tipo de reserva y por el medio en que se realizó (directas, OTAS, corporativa, agencia de viaje)
- Coordinar con el área de cocina cuantos huéspedes van a tomar desayuno en el hotel y cuantos se van a tomar desayunos viajeros.
- Dar respuesta correcta y oportuna por parte de los futura clientes, ya sea vía telefónica, redes sociales, correo electrónico, entre otros medios de comunicación.
- Coordinar con las camareras la entrega de habitaciones a la hora estipulada, y que estas se encuentren completas, es decir, con sus toallas, controles, etc.
- Verificar que la caja fuerte se encuentre completa, en orden y entregarla semanalmente.
- Estar pendiente de las cámaras de seguridad
- Registrar vehículos que ingresan al hotel y rectificar que estos estén bien ubicados y no interrumpen el paso de los demás.
- Velar porque se cumplan todos los protocolos de bioseguridad, para así evitar la propagación del Covid-19.

4.PROPUESTA

Este es una empresa, que como todas tiene fallas internas que de alguna u otra manera afectan el buen funcionamiento de los empleados y se reflejan externamente. En el tiempo laborando dentro de esta se ha identificado que, aunque no sean faltas muy graves, si se mejoran se podría prestar un mejor servicio.

Con base en ello, se presenta la siguiente propuesta:

- Crear de departamento de ama de llaves de manera correcta y organizada en pro del hotel y de los empleados, anexando también formatos de lencería, formatos de implementos de aseo para las áreas comunes del hotel (recogedores, escobas, bolsas de basura, canecas), y actas de entrega dentro de la habitación (controles aire y tv).

4.2 DIAGNOSTICO

Actualmente el hotel se divide en 6 áreas que se ejecutan de la siguiente manera.

Gerencia: es la encargada de direccionar básicamente todo lo del hotel. Es el área que se encarga de realizar compras, organizar horarios de trabajo, pagar nóminas de los empleados, dar precios de ventas, modificar plataformas de ventas en línea.

Recursos humanos: Básicamente es la misma persona encargada de gerencia, esta se encarga de postular vacantes, realizar entrevistas, reclutar empleados, realizar contratos, programar reuniones en donde se explica cualquier cambio en el hotel o para hacer algún llamado de atención en dado caso sea solicitado.

Contabilidad: esta área se encarga de llevar el seguimiento y contabilización manera correcta de las facturas de compra de todos los departamentos del hotel sea para la cocina, minibar, lavandería, recepción, implementos de piscina entre otros. Lleva también seguimiento de las facturas de ventas del hotel, para luego ser presentadas ante las áreas correspondientes (DIAN).

En algunas la persona de contabilidad (auxiliar contable), hace las veces de tutora y presta turnos en la recepción relevando los descansos de los recepcionistas.

Recepción: Ahí laboran 4 empleados (3 recepcionistas) los cuales tiene turnos rotativos ya sea de 6:00a.m a 2:00p.m y de 2:00p.m a 10:00p.m.; y un auditor con turno de 10:00p.m a 6:00a.m.

Este departamento se encarga de recibir huéspedes (check-in) y despedirlos en su estadía (check-out), recibir facturas de compra, organizar facturas de ventas, manejar el dinero de caja y entregar la misma a gerencia, contar inventario de minibar, vender productos del minibar, realizar cotizaciones y ventas directas, contestar mensajes y llamadas, actualizar disponibilidad de ventas en plataformas en línea.

Cocina: Esta área se encarga de preparar el desayuno de todos los huéspedes del hotel, ya que las tarifas de ventas del hotel son con desayuno incluido. Ingresan a laborar a las 5:30a.m(preparar alimentos), empiezan a ofrecer el servicio a partir de las 7:00a.m hasta las 10:00a.m , luego de ello proceden a limpiar y desinfectar desde los platos hasta las mesas.

Mantenimiento: En esta área labora una sola persona, la cual se encarga de realizar el proceso de limpieza, desinfección de la piscina. Este también se encarga del mantenimiento de las distintas áreas del hotel tales como, tuberías, puertas, paredes y en alguna u otra ocasión los aires, si es un caso muy extremo, se llama a personal externo al hotel para que repare dicho daño.

Lavandería: Es una de las áreas más importantes del hotel, ya que es la que básicamente el huésped busca, una buena habitación limpia y cómoda, que cumpla con sus expectativas, pero es la que le falta más organización. Allí laboran los mismos empleados que en cocina , quienes se encargan de limpiar recepción, lobby, pasillos, escaleras, terraza baños al público. Y principalmente el aseo de las habitaciones; sean de cambio (check-out); quitar la lencería de las camas, desinfectar la habitación y colocar nueva lencería y accesorios dentro de la habitación; o sean de aseo; tender las camas, sacar papeles del baño, cambiar toallas. También deben lavar, secar, planchar y organizar la lencería, sea para una habitación y para guardarla. Desde este punto es donde realmente parte la problemática, ya que es evidente en muchas ocasiones la sobre carga de trabajo, por ello, se reitera la implementación y creación del departamento de ama de llaves en este hotel para facilitar , mejorar y asignar el trabajo correspondiente a cada uno.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Se ha podido evidenciar que el área de lavandería presenta distintos problemas. Principalmente, el hecho de no tener un departamento formado, esto afecta directamente el proceso y trae consigo otra serie de problemas.

Falta personal en esta área, personas que le faciliten el trabajo a las camareras, que estas personas se encarguen de lavar, secar, planchar, doblar y entregar a las personas encargadas directamente de preparar la habitación para que sea entregada al huésped, que la/las personas encargadas de oficios generales se encarguen de dejar las áreas públicas del hotel de la mejor manera antes de finalizar turno, que de alguna manera se les facilite el trabajo a todos. Hace falta mayor organización en todos los sentidos, formatos de inventarios de lencería entregada a la habitación, repuesto de lencería, organización de los horarios y descansos de manera semanal y modificarlos de manera diaria en caso tal sea necesario.

Entregar habitaciones completas, no como en algunas ocasiones que se entregan las habitaciones sin toallas, ya que están en proceso de lavandería.

Es por la falta de organización, es que parte el problema en general, no tener un departamento organizado de ama de llaves.

5.JUSTIFICACION

El departamento de ama de llaves y todos sus componentes, deben mantener los más altos estándares de limpieza y calidad. Esto con el fin de continuar con el objetivo de todo establecimiento de alojamiento, que es ofrecer a sus huéspedes o clientes un ambiente totalmente higiénico, acogedor, para que así el se pueda ver reflejada la inversión que realice dicha persona o empresa en un alojamiento de calidad. La importancia de este departamento se basa importante en el control de su personal y las labores que desarrolla cada uno. Lo ideal es que supervisen constante y diariamente que todo esté en orden para que cuando el huésped arribe a su habitación, ni encuentre alguna falencia que, de entrada, dañe lo que podría o puede o ser una estancia perfecta.

De alguna manera podemos decir que dicho departamento es como la columna vertebral de la empresa, ¿y qué pasa si esta columna falla?, fácil, todo el trabajo realizado en equipo cae.

Ahora bien, la pregunta es ¿Qué nos lleva a la implementación de este departamento en este hotel?

Precisamente, la desorganización que se evidencia. En distintas ocasiones, se ha podido evidenciar un desorden total en cuanto a lavandería y organización de habitaciones se refiere. Ejemplo de ello es la entrega de habitaciones en pasadas de la hora establecida, esto se da ya que no hay los repuestos suficientes en cuanto a lencería nos referíamos, y el proceso de quitar, lavar y secar es bastante tedioso y demorado, por lo cual retrasa la entrega de la habitación generando en el huésped una molestia que principalmente no queríamos que sucediera. Otra de las razones que lleva a la realización de este proyecto, es el nivel de horas que laboran las personas que trabajan en dicho departamento, muchas veces se ha podido evidenciar que entran a cierta hora y laboran más de las estipuladas (8 horas). Esto debido al exceso de trabajo, que va de la mano con lo mencionado anteriormente.

Es por ello la importancia la implementación de manera correcta de este departamento, favoreciendo así a todas las personas involucradas, jefes, trabajadores y huéspedes.

6. OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar, crear y poner en función el departamento de ama de llaves en el Hotel San Miguel Imperial, con el fin de mejorar la experiencia de los huéspedes y trabajadores.

Objetivos específicos

- Implementar de manera correcta los procesos en el departamento del ama de llaves y cada una de sus áreas, respetando los ya existentes.
- Poner en ejecución los paso a paso de tareas diarias realizadas por cada uno de los empleados de este departamento.
- Presentar con gran éxito las futuras mejoras del departamento después de la implementación de dichos procesos.

7. REFERENTES TEÓRICOS

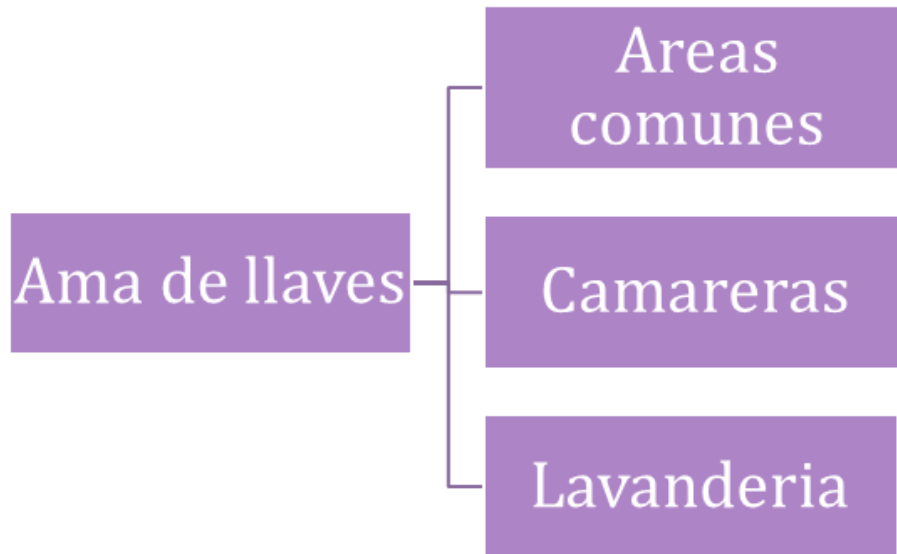
Con base a la investigación realizada para establecer un departamento de ama de llaves en este hotel, es necesario tomar referencia algunos términos específicos.

- Según James Harrington “Calidad es el grado en que satisfacemos las expectativas de los clientes”.
- Según la Organización Mundial de Turismo (OMT 1981), la higiene y limpieza son “factores subyacentes que determinan la calidad”.

Esta es básicamente la idea principal del departamento, superar las expectativas de sus clientes, mejorando así sus comentarios y claramente su experiencia.

8. PLAN DE ACCION

En el siguiente plan de acción se propone un organigrama, descripción de cargos y funciones diarias de las personas que estarían laborando dentro del área; y aparte de ello un plan detallado de lo que podrían ser las limpiezas profundas de todas las instalaciones del hotel.



DESCRIPCION DE CARGOS.

CARGO: Ama de llaves

La Ama de llaves será la persona designada para supervisar el estado las habitaciones antes y después que los huéspedes. Esta estará en el mando de forma efectiva, gestionando que todas las tareas asignadas desde las habitaciones hasta las áreas públicas, sin dejar pasar por alto cualquier mínimo detalle. De tal manera que todo se realice de manera adecuada en el tiempo estipulado inicialmente; yendo de la mano también con cada uno de los demás departamentos para buscar posibles soluciones en caso de un posible fallo, daño u anomalía.

CARGO: Áreas comunes

Esta será la persona de apoyo para este departamento. Tendrá a función de mantener de manera impecable, desinfectada y limpia dado rincón del establecimiento, comenzando por la entrada de hotel, incluyendo paredes, puertas, vidrios, pisos, escaleras, barandas, pasillos, baños, entre todas esas zonas que si o si son utilizadas por todos. Esta o estas personas, deberán realizar esta tarea al inicio del día y al finalizar el día, en caso tal sea necesario. Lo importante es que cumpla la función de mantener el establecimiento de la mejor manera.

CARGO: Camareras

se puede deducir que son las personas con más trabajo en el hotel, ya que tienen muchísima más responsabilidad, ya que deben realizar una serie de tareas ya que básicamente de ellas depende gran parte del acompañamiento con el huésped. Las funciones de esta área, será; tener en perfecto estado todas las habitaciones del hotel, áreas comunes e incluso la misma área de lavandería, cambiar la lencería de las habitaciones y dejar los elementos de aseo correspondientes, llevar en orden los formatos de inventario de lencería, suministros y accesorios de las habitaciones, para evitar posibles pérdidas, reportar daños o mantenimiento de las habitaciones para hacerles el debido seguimiento para buscar solución de manera oportuna, limpiar y organizar salones de eventos con anterioridad, para evitar malos entendidos, en caso tal sea solicitado.

CARGO: Lavandería

Esta persona será la encargada de tener de manera oportuna la lencería del hotel y las habitaciones. Cuando se dice de manera oportuna hace referencia a lencería totalmente limpia, seca y desinfectada, para así agilizar el proceso de entrega de habitaciones.

Esta persona también será la encargada de realizar formato de entregas para las camareras, en donde conste el número de lencería y suministros entregados para un determinado número de habitaciones

PROTOCOLO PASO A PASO DIARIO

Ama de llaves

1. Revisar las áreas de servicio, áreas públicas y habitaciones, para confirmar el estado de estas.
2. Programar limpiezas profundas cada cierto tiempo (una vez a la semana, cada quince días o cada mes). Deben estar incluido en la limpieza: Lavado de pisos, paredes, ventanas, puertas, muebles, vidrios.
3. Programar lista de tareas diario a cada uno de los empleados de esta área.
4. Realizar informe para las camareras.
5. Asignar turnos de trabajo diarios o semanales.
6. Encargada(o) de comprar o cambiar los utensilios de aseo (escoba, traperos, recogedores).
7. Reportar daños diarios de la habitación o en áreas comunes y coordinar con el departamento de mantenimiento para la reparación de manera casi inmediata.

Áreas Comunes

1. Al iniciar turno este debe:
2. Limpiar piscina, realizar el proceso de desinfectar, oxigenar y filtrar el agua de la piscina, para que todos los huéspedes puedan usarla de manera segura y fresca.
3. Asear terraza (barrer, trapear, desinfectar)
4. Barrer y trapear escaleras a comenzando del tercer piso hasta el primero.
5. Barrer y trapear pasillos, sacado también la basura de las canecas de cada uno de los pisos.
6. Limpiar entrada del hotel, incluyendo puerta principal con el líquido especial para vidrios.
7. Limpiar lobby, sacar basura de las canecas, limpiar muebles, ventilador de techo y baños.
8. Asear parqueadero.
9. Revisar que los tanques elevados se encuentren a su nivel ideal
10. Revisar que las albercas se encuentren en el nivel establecidos para que pueda suministrar el agua a las habitaciones.
11. Sacar basura del hotel, diferenciado y separando reciclaje en las bolsas correspondientes.

Camareras

1. Recibir reporte de turno e identificar que habitaciones son de aseo y que habitaciones son de cambio.
2. De acuerdo con el número de habitaciones, se dividen equitativamente entre el número de camareras (en este caso 3).
3. Según el tipo de habitación:
4. Tocar puerta y cerciorase de que la habitación esta desocupada o que huésped desee limpieza en dicho momento.
 - Cambio; **(este proceso debe realizarle en un tiempo entre 30 minutos o 40 minutos como máximo, para entregar la habitación completamente)**
 - Quitar lencería (forros de colchones, dubet, plumón, fundas de almohadas y toallas) enviarlas a lavandería.
 - Sacudir polvo, barrer y trapear habitación.
 - Lavar baño (piso, paredes, inodoro, ducha) con desinfectante en polvo, límpido y acido en caso tal sea necesario.
 - Poner caneca limpia, papel higiénico, toallas de manos y pies.
 - Suministrar implementos de aseo personal (jabones, gorros para el cabello, shampoo, acondicionador).
 - Colocar la lencería totalmente limpia y desinfectada.
 - Dejar la habitación con un excelente olor no muy fuerte que sea de agrado de todos.
 - Revisar el estado de los controles de tv y aire acondicionado.
 - Aseo; **(este proceso debe realizarle en un tiempo entre 20 o 30 minutos)**
 - Tocar puerta y cerciorase de que la habitación esta desocupada o que huésped desee limpieza en dicho momento.
 - Tender cama o camas (dependiendo el tipo de habitación)
 - Barrer habitación
 - Trapear habitación
 - Recoger y doblar ropa que los huéspedes dejaron en la habitación.
 - Cambiar toallas
 - Sacar basuras
 - Limpiar baño
 - Suministrar elementos de aseo personal (shampoo, jabón, papel higiénico) en caso tal estos ya se hayan terminado.
5. Verificar que todas las habitaciones que serán entregadas en el día queden completas, es decir, con toallas, implementos de aseo controles, etc.

Lavandería

1. Recibir reporte de habitaciones tanto de cambio como de aseo.
2. Lavar lencería entrada por las camareras (forros de colchón, dubet, plumón, fundas y toallas) con desinfectante líquido. **(45 minutos)**
3. Sacar desinfectante líquido a la lencería y aplicarles aromatizante para que tengan un buen olor. **(10 minutos)**
4. Sacar la lencería del aromatizante y echarla a secar. **(45 minutos)**
5. Planchar lencería. **(el tiempo será dependiente a la cantidad de lencería)**
6. Doblar lencería y realizar inventario de prendas entregadas a camareras y de las que queda en el organizador.
7. Cerciorarse de que toda la lencería quede limpia, seca, planchada y organizada finalizar al finalizar el turno.

Plan de limpieza profunda de las instalaciones-

Para la programación de estas limpiezas se debe tener en cuenta un factor realmente importante, la ocupación. Esto debido a que, se debe incomodar lo menos posible a los huéspedes y al mismo darle un aspecto más vivo a cada instalación del hotel. Por ello, esto se debe realizar en un tiempo donde el hotel se encuentre con pocos clientes, sea día de semana o fin de semana.

- **Limpieza de pasillos,** pisos, paredes, ventanas, puertas de habitaciones (revisar cualquier daño o deterioro y corregirlo o reemplazarlo en dado caso sea necesario).
- **Limpieza de escaleras y barandales;** esto se debe hacer con mucha precaución para evitar un accidente de algún huésped. Se debe realizar con desinfectante en polvo y límpido para que las escaleras queden totalmente impecables, igualmente que los pisos.
- **Lavado de cortinas de habitaciones;** dado que la limpieza profunda se daría en días de baja ocupación, se podría ir tomando por habitaciones desocupas, las cortinas y hacerles su debida limpieza y desinfección.
- **Lavado de muebles,** en áreas como lobby y recepción se encuentran muebles que son utilizados por casi todos, por ellos es importante hacerles la debida limpieza y pulidez de estos mismos.

9. RESULTADOS OBTENIDOS

Se espera que con este proyecto sea estudiado y así se implemente en el hotel San Miguel Imperial, para mejorar el tiempo de entrega de las habitaciones para evitar quejas de los clientes por la demora al ingresar a estas, que cada que área y empleado se encargue de su trabajo para evitar sobrecargar a los empleados.

10. AUTOEVALUACION

Desde un punto de vista más personal, la experiencia como practicante de este hotel tuvo muchísimos altibajos. Siempre se debe ser sinceros y conscientes; en estos 6 meses se aprendió mucho, como lo fue contabilidad (al entregar caja), en un proceso fácil, pero de suma organización de cada detalle, facturas organizadas, cuentas exactas etc., se aprendió la importancia de las OTAS dentro de la empresa y el impacto tan grande que puede llegar a alcanzar en las personas. Fue de gran enseñanza y crecimiento personal como por ejemplo ser más organizada, me pude soltar en cuento al servicio al cliente, también a sobrellevar situaciones difíciles , ejemplo, un robo, saber cómo actuar, que hacer y a quien recurrir.

Por otra parte, es evidente la falta de acompañamiento necesario para aprender más en un menor tiempo, es decir, más rápido y así se podrían evitado tantos errores de parte de los practicantes. Después de la inducción deberían hacerle seguimiento al practicante, desde al área en que labora hasta el área de recursos humanos, para que el proceso de enseñanza sea más gratificante de ambas partes, no dejarlos solo casi que una semana o dos semanas después.

Se aprendió también tan pesado de las muchachas (cocina y lavandería), tanto así que en algunas ocasiones les ayudé, lo cual me pareció perfecto ya que pude conocer un poquito de lo que ellas hacen día a día.

Ahora que terminó mi tiempo de prácticas, puedo decir que este hotel me ayudó muchísimo en mi crecimiento profesional y personal, y espero seguir mejorando con el pasar de mi carrera y vida en esta área que decidí elegir para mi vida.

11. RECOMENDACIONES GENERALES

Como recomendaciones generales, en un futuro con nuevos practicantes, se les sugiere mayor calidad humana de parte de la empresa, entender que son aprendices, que se van a equivocar muchísimas veces, dedicarle tiempo de enseñanza porque esa es la idea principal, enseñar, preparar para la verdadera etapa de empleado.

Motivarlos cada vez que realicen un trabajo bien o excelente, para que así ellos sientan ese apoyo que podemos decir, los otros practicantes no han sentido. Hacerles un seguimiento desde la gerencia o recursos humanos en ciertas ocasiones, ocurren destinitos casos dentro de las instalaciones del hotel y no se sabe a quién recurrir o a quien se debe, no se encuentra disponible.

12. CONCLUSIONES

Finalizando tanto prácticas como trabajo, se puede concluir que son el personal necesario y las funciones diarias detalladas paso a paso, el Hotel San Miguel Imperial podría y tendría la capacidad de implementar y mejorar este departamento, para así evitar el retraso en la entrega de las habitaciones, la limpieza del hotel y sobrecargar de trabajo a los empleados.

13. BIBLIOGRAFÍA

- <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12309/1/T-UCSG-PRE-ESP-MD-AETH-67.pdf>
- <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/18927/Capitulo3.pdf>
- <https://glifos.umg.edu.gt/digital/95984.pdf>

14. ANEXOS

