



Proyecto Terminal

**Propuesta de Programa de desarrollo Humano para hotel
Courtyard City Vallejo by Marriot como herramienta para
alcanzar la calidad y calidez en el servicio centrado en el
desarrollo del capital humano**

Nombre del Alumno

**Silvia Leticia Escobar Arriaga
AL12524740**

Nombre del docente en línea

Mtra. Maria Guadalupe Alvarado Delgado

Nombre del Asesor externo

Lic. Betsy Robles Valdés

Institución

Courtyard Marriot Hotel

Fecha

JULIO, 2019



Índice

PROPÓSITO GENERAL DEL MANUAL	5
INTRODUCCIÓN	5
IMPORTANCIA.....	6
OBJETIVO DEL MANUAL	7
1. OBJETIVO GENERAL	9
2. ANTECEDENTES.....	9
2.1 Instalaciones.....	10
2.2 Descripción de Actividades	10
2.3 Filosofía Empresarial	11
2.4 Estructura Organizacional.....	12
2.5 Operación y servicio	12
3. ESTUDIO DE MERCADO	13
3.1 Encuesta.....	13
3.2 Segmentación de Mercado	16
4. SERVICIO DE HOSPEDAJE	18
5. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA FAVORECER LA CALIDAD Y CALIDEZ EN LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE HOTELERÍA	20
5.1 Concepto de calidad	20
5.2 Concepto de calidez	21
5.3 Concepto de servicios.....	21
5.4 Concepto de calidad en los servicios	22
6. RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD Y CALIDEZ EN EL SERVICIO	22
6.1 Concepto de capital humano	22
6.2 Rotación de personal	23
6.2.2 Causas más comunes de la rotación de personal	23
6.2.3 Consecuencias de una rotación de personal alta	24
6.3 Trabajo en equipo	25
6.3.1 Beneficios del trabajo en equipo en organizaciones hoteleras	26
7. LA CAPACITACIÓN.....	27
7.1 Concepto de capacitación.....	27



7.2	Importancia de la capacitación.....	27
7.3	Beneficios de la capacitación.....	27
8.	LA COMUNICACIÓN.....	29
8.1	Definición de Comunicación.....	29
8.2	Importancia de la comunicación empresarial.....	29
9.	INDUCCIÓN AL COACHING LABORAL.....	30
9.1	Identificar señales.....	30
	9.2. Coaching	31
	9.2.2. Diez señales de que trabajas en un mal ambiente laboral.....	32
10.	INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	33
	10.1. Conócete a ti mismo	33
	10.1.1. Ejercicio. Nueve preguntas para conocerte a ti mismo.....	34
	10.2. Corazón vs. Razón	34
	10.2.1 El desencanto de la motivación.....	35
	10.3. Síndrome de Burnout	35
	9.2.2 Descubre si estas quemado.....	36
11.	AUTODIAGNÓSTICO.....	36
	11.1 Síndrome de Burnout	36
	11.1.1 Elaborar tu línea de vida.....	36
12.	Actitud y aptitud.....	37
	12.1 Actitud	37
	12.2 Aptitud	38
13.	Programa integral de Desarrollo Humano.....	39
	Fuente de consulta.....	41



“Lo primero debería ser siempre desarrollar la capacidad general para el pensamiento y el juicio independiente, y no la adquisición de conocimientos especializado. No basta con enseñar a un hombre una especialidad, aunque esto puede convertirlo en una máquina útil, no tendrá una personalidad armoniosa y desarrollada, no será un individuo válido.

Para ser individuo válido, el hombre debe sentir intensamente aquello a lo que puede aspirar. Tiene que recibir un sentimiento vivo de lo bello y de lo moralmente bueno. En caso contrario se parece más a un perro bien amaestrado que a un ente armónicamente desarrollado.

Debe aprender a comprender las motivaciones, ilusiones y penas de las gentes para adquirir una actitud recta respecto a los individuos y a la sociedad.

Estas cosas tan preciosas las logra el contacto personal entre la generación joven y los que enseñan, y no -al menos en lo fundamental- los libros de texto.

La enseñanza debe ser tal que pueda recibirse como el mejor regalo y no como una amarga obligación.”

Albert Einstein. "New York Times", otoño de 1952.



PROPÓSITO GENERAL DEL MANUAL

Las exigencias de un mercado mundial y altamente competitivo, orillan a las organizaciones a buscar estrategias de competitividad que posibiliten su mejor posicionamiento en el mercado, mejores beneficios y valor económico.

En este sentido, la adecuada gestión de los diversos elementos que forman parte del proceso de prestación del servicio es imprescindible, exigiendo el desarrollo de estrategias empresariales que permitan minimizar costos y a elevar el valor agregado de la empresa.

Atendiendo estas necesidades se diseña este manual introductorio al Desarrollo Humano, a efecto de que se pueda facilitar a los diversos entes, herramientas que les permitan mejorar la gestión de sus negocios, aprovechando el capital humano con que cuentan

INTRODUCCIÓN

El presente estudio, se focalizó en el diseño de un manual de capacitación para la creación de un Programa de Desarrollo Humano o coaching laboral, que tiene el objetivo de construir un clima laboral adecuado, lo que pretende generar un cambio favoreciendo el desarrollo personal y profesional del capital humano, a efecto de brindar una atención y servicio de calidad y calidez al cliente en el Hotel Courtyard City Vallejo, en la CDMX.

La capacitación es un proceso sistemático y organizado, mediante la cual las personas desarrollan conocimientos y habilidades para lograr un desempeño satisfactorio. Así mismo, el plan de capacitación es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de



habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. Por otra parte, es importante establecer que en la actualidad, en un mundo cambiante como en el que vivimos, donde las empresas se ven afectadas por tales cambios, es necesario ser adaptables, ya que dicha adaptabilidad es básica en el desempeño de su capital humano, y estos a su vez son la base fundamental para cualquier ente.

La capacitación en desarrollo humano ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia en el trabajo de los asociados, mediante el desarrollo de sus habilidades, conocimientos, competencias y talentos, lo que al final se verá reflejado en un impacto en su desarrollo individual y familiar, logrando así coadyuvar a la formación de seres que afirman y estructuran la personalidad de la empresa, con lo que se espera aumentar la afluencia de clientes, derivado de la mejora de los servicios, de un ambiente más agradable para los empleados y clientes a partir del aumento de recomendaciones por los cambios realizados, llevando al ente a lograr la competitividad y el éxito.

IMPORTANCIA

El turismo genera un gran impacto en la actividad económica para México principalmente por la entrada de divisas de los turistas extranjeros, lo que contribuye al desarrollo del país y a la generación de empleos directos e indirectos. Para un hotel no hay mejor valor diferencial, mejor posicionamiento estratégico que el resultado de cuidar el potencial y el talento dentro de la organización así como desarrollar el liderazgo dentro de las personas que lo componen. Las personas son las que sostienen y desarrollan toda la estructura de la organización, y más si ésta es una empresa de servicios, y los hoteles lo son.



El coaching supone un instrumento fundamental para desarrollar esa estrategia y posicionar adecuadamente la empresa. El coaching es un proceso por el que se tratan de desarrollar las capacidades de una persona o grupo de personas para mejorar su rendimiento, su capacidad de liderazgo y la cultura empresarial a lo largo de la organización. Es un factor enfocado a las personas, no a los procesos y no es exactamente una estrategia de formación.

La utilización del coaching supone una apuesta por el valor del trabajador en la empresa. Permite desarrollar el potencial de la organización y mejorar la capacidad de los directivos, así como su relación con los colaboradores. Supone una acción que fomenta el liderazgo positivo, aquel que se consigue por el convencimiento del trabajador y no por imposición.

El papel que desarrolla el capital humano dentro de un hotel es fundamental. Se debe dar la importancia debida a los trabajadores, ya que son éstos los que soportan los momentos de la verdad, son aquellos que se relacionan directamente con el cliente teniendo en sus manos la imagen de toda la organización con su servicio y actitud. Una mejora de sus aptitudes y actitudes tanto profesionales como personales supone una mejora de sus relaciones con los clientes y empleados, lo que se traduce en la imagen de la empresa.

OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo general de este manual es lograr que las empresas vinculadas al sector turístico, independientemente de su giro, tamaño o especialización, conozcan y apliquen técnicas que le permitan establecer un programa de calidad en su organización de acuerdo a los parámetros internacionales, contar con un buen clima laboral, medir su desempeño y buscar la mejora

continúa en sus procesos de atención al cliente. Logrando así una mejora general del nivel de servicios, que redundará en beneficio del país, y de las empresas involucradas.

Duración del curso:

- El Curso-Taller se desarrollara en un lapso de 16 horas, distribuyéndose 2 horas diarias durante 8 días.

Modalidad:

- El desarrollo del Curso-Taller se realizara en observación práctica y vivencial de las actividades cotidianas en el servicio al cliente y en la organización.

Dirigido a:

- A gerentes, supervisores, administrativos y personal de apoyo del Hotel Courtyard Mexico City Vallejo, teniendo como finalidad ofrecerles una serie de técnicas que les permitirá lograr que los asociados atiendan a sus áreas de trabajo con excelencia y a los clientes, respondiendo a sus exigencias y expectativas.

Requisitos del participante:

- Los participantes para dicho curso deben ser asociados del Hotel Courtyard Mexico City Vallejo, sobre todo aquellas áreas que tengan contacto directo con el huésped.

1. OBJETIVO GENERAL

Implementar una estrategia para fortalecer el clima organizacional del Hotel Courtyard City Vallejo, de acuerdo a resultados obtenidos en encuestas aplicadas y mediante la estructuración de un programa integral en Desarrollo Humano para alcanzar la excelencia en la calidad y calidez del servicio.

2. ANTECEDENTES

Hotel Courtyard City Vallejo

Es un hotel de tipo business class, perteneciente al Grupo Marriott, el cual está ubicado en una avenida primaria como lo es Av. Vallejo, al norte de la Ciudad de México, fue construido en el año 2015, está catalogado con 4 estrellas, tiene 5 plantas con un total de 125 habitaciones, cuenta con personal políglota durante las 24 horas.

Este hotel es muy solicitado por la zona estratégica donde se encuentra ya que está ubicado dentro del Centro Comercial Parque Vía Vallejo, y en su mayoría presta servicio a empresa que están en la cercanía dentro de la zona industrial, así mismo es muy solicitado por personas que acuden a un Centro de Espectáculos como lo



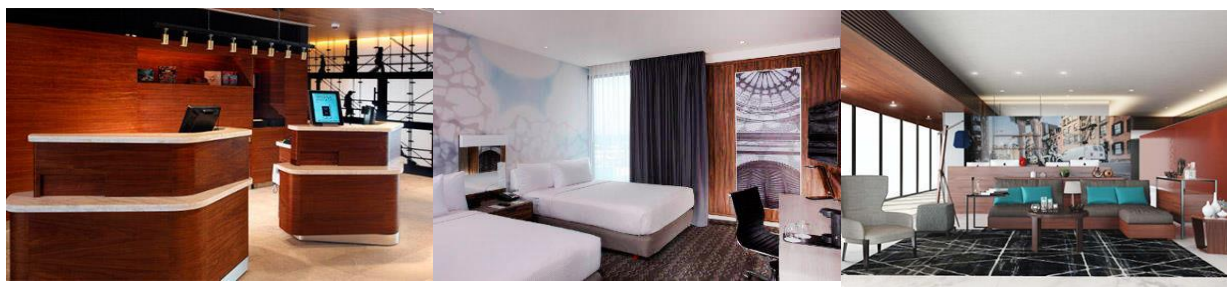
es El Arena Ciudad de México. Además del servicio de hospedaje, cuentan con salones para juntas y eventos sociales, así como restaurante.

[https://www.google.com.mx/maps/place/Parque+V%C3%ADa+Vallejo/@19.4872988,-](https://www.google.com.mx/maps/place/Parque+V%C3%ADa+Vallejo/@19.4872988,-99.1545897,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x85d1f8517a92d615:0x720f1c95bb7616f8!8m2!3d19.4872988!4d-99.152401)

[99.1545897,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x85d1f8517a92d615:0x720f1c95bb7616f8!8m2!3d19.4872988!4d-99.152401](https://www.google.com.mx/maps/place/Parque+V%C3%ADa+Vallejo/@19.4872988,-99.1545897,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x85d1f8517a92d615:0x720f1c95bb7616f8!8m2!3d19.4872988!4d-99.152401)

2.1 Instalaciones

El Hotel Courtyard City Vallejo, se encuentra dentro de la Plaza Parque Vía Vallejo y comparte la propiedad del Hotel Fairfield Inn Suites, ambos propiedad de Marriot



Fecha de inicio de operaciones: Año 2017

Número de empleados: 80

Sector productivo: Servicios

Giro: Servicio de hospedaje

2.2 Descripción de Actividades

Courtyard & Fairfield Inn by Marriott es una marca de hoteles propiedad de Marriott International. Son una gama de hoteles de precio medio diseñados para viajeros de negocios (business class) y está clasificado como 4 estrellas.



Esta empresa que se dedica a brindar el servicio hospedaje y brindar el mejor servicio, en cada una de las estancias cuida al huésped al máximo para lograr su fidelidad.

Diseñado para viajeros de negocios ambiciosos quienes ven el viajar como una oportunidad de logro personal y crecimiento profesional, Courtyard les ofrece la oportunidad de re-energizarse y lograr ser lo más creativo y profesional posible.

2.3 Filosofía Empresarial

Courtyard City by Marriot es un hotel donde se cree que su principal ventaja reside en la habilidad para sacar el máximo partido de las diferencias y crear oportunidades para empleados, huéspedes, propietarios, franquiciados y proveedores. La política de diversidad e inclusión de Marriott es una prioridad en toda la empresa respaldada por su Comité de Excelencia de la junta directiva.

- **Visión.** Ser la Compañía favorita para viajar a todo el mundo.

A medida que cambiamos y crecemos, nuestras creencias más importantes permanecen inalteradas, anteponiendo primero a las personas, buscando la excelencia, aceptando el cambio, actuando con integridad y prestando un servicio a nuestro mundo.

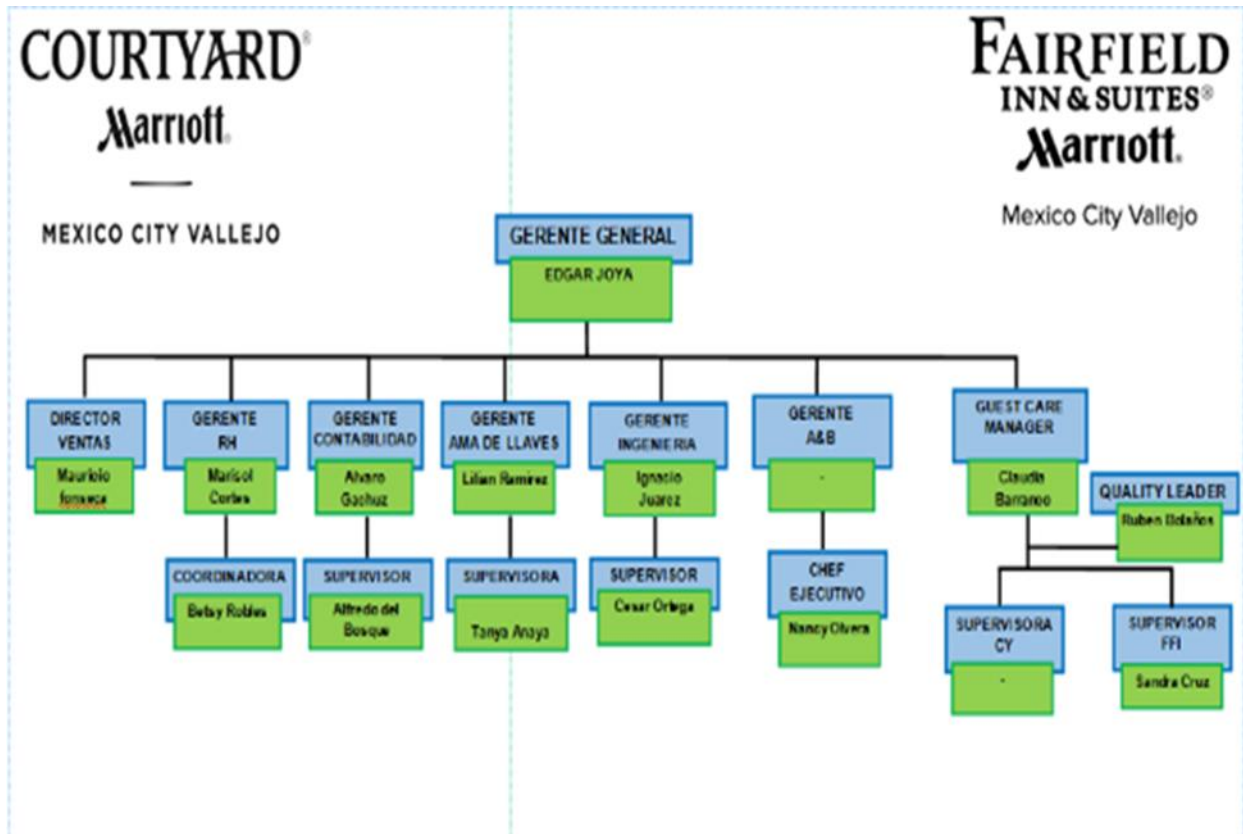
- **Valores.**

- Anteponer a las personas
- Esforzarnos por alcanzar la excelencia
- Adoptar Cambios
- Actuar con Integridad
- Servir a nuestro mundo

2.4 Estructura Organizacional

Los accionistas de Marriott International, Inc. eligen al consejo de administración, a efecto de supervisar la gestión y mejorar el valor de la empresa a largo plazo para sus accionistas.

La Junta, unida con sus comités independientes, evalúa y cuestiona los planes estratégicos de la Cadena Marriott, nombra y supervisa el auditor independiente de la empresa quién a su vez supervisará en este caso al Courtyard City Vallejo y es el Gerente General del Hotel.



Fuente: Recursos Humanos del Hotel Courtyard City Vallejo (2019).

2.5 Operación y servicio

Este Hotel es de tipo business class por lo tanto el tipo de servicio que ofrece se caracteriza como un modelo nuevo en el que se oferta el servicio de alojamiento con todo lo necesario para las personas que van por negocios, cuentan con escritorio, impresora, computadoras, wi-fi, etc. check out y check in express, los precios varían acorde a los



acuerdos establecidos con las empresas clientes, tarifas especiales para clientes frecuentes, etc.

Además, este hotel, tiene servicio de restaurante y tintorería para la facilidad de las personas que viajan por negocios o trabajo, gimnasio 24 hrs., así como salones de eventos.

La operación del establecimiento está a cargo de sus colaboradores esta principalmente en la recepción, que es quien se encarga de tener comunicación con las áreas encargadas de los servicios que requiera el huésped.

3. ESTUDIO DE MERCADO

El Hotel Courtyard City Vallejo es un hotel que comparte la propiedad con el Fairfield Inn Suits, para el presente estudio se tomó en cuenta al personal de ambos hoteles, ya que los 2 pertenecen a Marriot México City.

3.1 Encuesta

Encuesta de Clima Laboral

El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan MEJORAR EL AMBIENTE de trabajo en el Hotel Courtyard City Vallejo

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS. Estas encuestas son anónimas.

Anexo 1

Instrucciones:



Lea cuidadosamente el enunciado y elija un reactivo marcando con una "X".

Género:			
<input type="checkbox"/>	()	Masculino	
<input type="checkbox"/>	()	Femenino	
Estado Civil			
<input type="checkbox"/>	()	Casado	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	Soltero	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	Otro _____	
Edad			
<input type="checkbox"/>	()	18 - 25 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	26 – 30 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	30-40 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	41 – 50 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	51 – 60 años	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	más de 60 años	
Área de trabajo			
<input type="checkbox"/>	()	Ama de llaves	
<input type="checkbox"/>	()	Recepción	
<input type="checkbox"/>	()	Alimentos y Bebidas	
<input type="checkbox"/>	()	Administrativos	
<input type="checkbox"/>	()	Seguridad y mantenimiento	
Antigüedad			
<input type="checkbox"/>	()	menor de 6 meses	
<input type="checkbox"/>	()	entre 6 meses y 1 año	
<input type="checkbox"/>	()	entre 1 y 2 años	
<input type="checkbox"/>	()	mayor a 2 años	
Escolaridad			
<input type="checkbox"/>	()	Primaria	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	Secundaria	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	Preparatoria	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	Superior	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	()	Otros	

Anexo 2

Elige una casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo).

1- Totalmente de acuerdo, 2- Parcialmente de acuerdo, 3- En desacuerdo y 4- No Aplica (N/A)



Pregunta	1	2	3	N/A
Clima Organizacional				
Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo				
En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.				
La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros				
Existe equidad de género para ocupar puestos vacantes				
Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo				
Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo				
Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo				
Me gusta mi trabajo				
Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho				
En esta organización valoran mi trabajo				
Conozco mi cliente final				
Estoy satisfecho con los beneficios que recibo				
Mi institución es un lugar relajado para trabajar				
Departamental				
Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo del a manera que yo considere mejor				
Soy responsable del trabajo que realizo				
Conozco las exigencias de mi trabajo				
Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo				
Mis jefes valoran mi trabajo y me felicitan si lo amerito				
Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.				
Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo				
Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.				
Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo				
Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo				
. Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo.				
Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito				
A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.				
Las promociones se las dan a quienes se las merecen				
Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución				



Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado				
Equidad e innovación				
Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe				
Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables				
Mi jefe no tiene favoritos				
A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas				
Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.				
Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas				
Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.				
Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas				
Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.				
Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para ser promovido				
Hay congruencia en las palabras de mi jefe				
Mis jefes cumplen con sus promesas				
Cuando ingresas a la empresa te hacen sentir bienvenido				
Pienso trabajar mucho tiempo en este lugar				
Agradeceríamos tu apoyo si nos haces llegar algunos comentarios acerca de aspectos que podrían mejorar nuestro ambiente de trabajo				

3.2 Segmentación de Mercado

DETERMINACIÓN DEL CRITERIO DE MERCADO	
Variables	Descripción
Geográfica	
Ubicación	CDMX
Delegación	Gustavo A. Madero
Tamaño de la demarcación	Planilla de empleados cercana a 10,000 personas y viven unas 444 personas en 112 hogares, siendo una de las colonias menos pobladas de Ciudad de México



Colonias	Nueva Vallejo, Vallejo, Nueva Industrial Vallejo y Las Salinas
Tipo de Población	Urbana
Demográfica	
Rango de Edad	18 a 60 años
Sexo	Masculino y Femenino
Nivel socioeconómico	Medio a alto
Nivel de Instrucción	Secundaria hasta Maestría
Pictográfica	
Usos	Servicios de hostelería
Frecuencia de uso	Diario
Grupos de referencia	Profesionistas y personal de servicios

La Segmentación de mercado en el Clima laboral nos sirva para determinar con que personal se cuenta para llevar a cabo una estrategia que logre transmitir los valores, se propone llevar una estrategia de endomarketing, o marketing orientado hacia el interior de la empresa, donde se establecen canales de comunicación adecuados, se motiva a los trabajadores, y se integran.

La comunicación debe ser bidireccional y recorrer transversalmente todos los departamentos de la organización, sin importar las jerarquías. El objetivo es fomentar el aporte de nuevos puntos de vista y la creación de nuevas ideas. La encuesta es una de las herramientas más útiles que se pueden emplear para recoger opiniones y evaluar el clima laboral.



4. SERVICIO DE HOSPEDAJE



La industria hostelera se desarrolló de manera importante a través del tiempo, y ha enfrentado muchos obstáculos, como las guerras mundiales, la gran depresión, la revolución industrial y otros cambios sociales. Sin embargo, la industria hostelera como la conocemos en la actualidad, adquirió su concepto moderno en la década de 1950 y 1960.

El crecimiento de la hostelería ha sido tan espectacular que actualmente casi todas las personas que viven en países desarrollados tienen acceso a viajar y alojarse en establecimientos dignos, lo que ha dado lugar a la creación de una de las industrias más poderosas del mundo: el turismo que está íntimamente relacionado con la hostelería.

Todos los alojamientos hoteleros deben exhibir en la entrada principal una placa normalizada en la que figure el distintivo de su grupo y categoría, dependiendo del servicio y calidad tanto en su estructura y confort, se le otorga un distintivo para así establecer una categorización entre los hoteles.

Estrellas

Según la OMT la clasificación de hoteles se hace mediante el uso de estrellas, para lo cual se establecen características a cumplir para cada uno de ellos:






- Hoteles de una estrella : Son hoteles pequeños manejados por los propietarios, que tienen buen ambiente y están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible.
- Hoteles de dos estrellas  Son hoteles de tamaño medio y con buena ubicación, los cuales prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios.



- Hoteles de tres estrellas  Estos hoteles ofrecen más comodidad, incluyen grandes salas con decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son hoteles de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos.
- Hoteles de cuatro estrellas  Son hoteles grandes con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante.
- Hoteles de cinco estrellas:  Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente

Diamantes

Los Diamantes califican a hoteles y restaurantes alrededor del mundo, van de 1 a 5 y son otorgados por la Asociación Automovilística Americana (AAA), cuenta con más de 57 millones de miembros a los que ofrece servicios financieros, de crédito, asistencia en carretera e información de viajes por medio de mapas, rutas y guías turísticas.

- Hoteles con  cumplen con los requisitos básicos de la comodidad, limpieza y hospitalidad.
- Hoteles  cuentan con mejores amenidades y diseño.
- Hoteles  contemplan con mayor atención el estilo y la decoración, entre un mayor número de comodidades y servicios.
- Hoteles  ofrecen alojamiento en suites de lujo con gran hospitalidad, servicio y atención al detalle.
- Resort  está a la vanguardia del lujo, sofisticación y confort. Posee extraordinarios atributos físicos, un servicio personalizado meticuloso, numerosas amenidades y estándares impecables de excelencia, además asegura una



experiencia de clase mundial, tiene un menú de alta cocina con los mejores ingredientes y técnicas de aclamados chefs. Además, cuenta con un servicio experto que supera las expectativas de los comensales

Por letras

- AA de lujo
- A Superior de primera
- B Ordinario de primera
- C Superior de turista
- D Ordinario de turista

Para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, al funcionar bien y presentar un servicio de calidad y calidez pueden ser acreedores a adquirir cualquier distintivo turístico y las certificaciones turísticas permiten a los hoteles ser más competitivos y atraer más turistas.

5. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA FAVORECER LA CALIDAD Y CALIDEZ EN LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE HOTELERÍA

5.1 Concepto de calidad

El término calidad proviene del latín qualitas o qualitatis.

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores

como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

La calidad en sentido general es una **estrategia elemental** para las empresas turísticas, un elemento diferenciador dentro del ambiente competitivo que predomina en el sector turístico. Desde hace algunos años dicho sector está inmerso en un proceso de cambio que ha convertido a la calidad en uno de los elementos más preciados tanto por los turistas como por las organizaciones turísticas.

5.2 Concepto de calidez

La palabra calidez se utiliza para referirse a uno de los valores personales que puede tener un individuo. Es un sinónimo de cordialidad y afecto humano, ya que las personas cálidas son aquellas que suelen ser muy queridas, amables con el otro y carismáticas. Cuando se habla de la calidez de una persona se está haciendo alusión a su capacidad de empatía y de poder hacer que el resto de las personas se sientan contenidas y queridas.

5.3 Concepto de servicios

Los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles, cuya función son que el cliente resuelve una necesidad sentida.



5.4 Concepto de calidad en los servicios

La calidad del servicio, es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que un cliente tiene respecto al servicio, así mismo ocupa un lugar primordial, asociado a los cambios que se vienen operando en la vida de la sociedad, transformándose en un factor competitivo para las pequeñas y medianas empresas y propiciando que se utilicen instrumentos o herramientas que permitan garantizar la calidad lo que solo se puede conseguir en forma estable, sistemática y continua a través de su adecuada gestión.

La gestión de la calidad en el proceso de Alojamiento es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, los cuales sienten un conjunto de sensaciones, expectativas y experiencias personales; que requiere coordinar a múltiples personas que están implicadas directas o indirectamente a prestar un servicio a un cliente que cada vez exige más y sobre todo donde pernocta.

6. RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD Y CALIDEZ EN EL SERVICIO

6.1 Concepto de capital humano

La noción “capital” se asocia a la idea de “valor”, algo que se obtiene con esfuerzo y que, por tanto, debe tener las virtudes necesarias para que alguien esté dispuesto a pagar por ello. Sus principales características son que genera beneficios tangibles e intangibles y es más valioso mientras más raro y escaso, teniendo dueños individuales y colectivos, pero siempre asociado al principio de propiedad.



En la empresa hotelera se da especial importancia a la personalización del servicio; es decir, la relación persona-persona, siendo la eficiencia y la empatía dos elementos claves en la mejora de calidad del servicio hotelero. En este contexto el rol del capital humano es fundamental para lograr la maximización en los ingresos percibidos por esta industria.

El capital humano se adquiere por medio de la educación formal y la formación de carácter informal, adquirido de la experiencia en el trabajo. En una acepción más amplia involucra, además del conjunto de habilidades y conocimientos incorporados en los individuos, el status nutricional y sanitario de la fuerza de trabajo (Elías, 2004).

6.2 Rotación de personal

Si un puesto de trabajo (o varios) queda desierto con frecuencia decimos que hay un índice alto de rotación y es importante entender las causas y buscar una solución permanente.

6.2.2 Causas más comunes de la rotación de personal

- ***Una mala supervisión del trabajo.*** Ordenar jerárquicamente el trabajo es una forma de controlar el rendimiento de la empresa y detectar cuando algo no está yendo cómo se esperaba. Los supervisores son los que analizan el trabajo en conjunto y detectan problemas o posibles desviaciones. Cuando existe una supervisión inadecuada pueden surgir problemas con empleados o faltas que pueden derivar en un despido.
- ***Un mal clima laboral.*** Si la relación entre compañeros no es buena, los empleados no van a sentirse cómodos yendo a trabajar día tras día. Las diferencias entre compañeros o con los jefes son un motivo de rotación laboral,



por lo tanto se debe de crear un clima de trabajo sano y que incentive el crecimiento personal.

- **El propósito de la empresa no encaja.** Los empleados buscan sentirse identificados con el propósito de la empresa en la que trabajan.

- **La falta de crecimiento personal y profesional.** Los trabajadores que están en una empresa en la que no pueden cumplir sus aspiraciones, en la que no se sienten realizados o no están creciendo profesionalmente, pueden acabar cansándose y buscar otra oportunidad.

- **Un salario poco justo.** Si a los empleados se les presenta otra oportunidad donde el salario sea superior y no hay otros aspectos por los que quedarse como por ejemplo el propósito de la empresa, los beneficios o la afinidad con los compañeros, pueden decidir marcharse de la misma. Lo mismo ocurre cuando el trabajo que se realiza no es satisfactorio, aunque esté bien pagado.

- **Un proceso de selección inadecuado.** Cuando el perfil del trabajador no encaja en el puesto de trabajo, en la cultura de la empresa o con los valores, puede que la solución más adecuada para empresa y empleado sea el despido, y esto supone una pérdida de tiempo y dinero importante.

6.2.3 Consecuencias de una rotación de personal alta

- **Cambios en la productividad.** La productividad de una empresa puede verse afectada por la rotación laboral de diferentes formas, ya que la falta de un elemento conlleva semana para la selección de personal y el ritmo de trabajo puede bajar, además la persona que ocupe el puesto tendrá que obtener



práctica y aprender la dinámica, así que dependiendo de sus tareas esto restará productividad los primeros días de su ingreso. Por eso, es muy importante fidelizar a los empleados y así evitarás cambios drásticos en la productividad.

- **Cambios en los equipos.** La rotación de personal no sólo afecta a la empresa como negocio, sino que también deja huella en los empleados ya que pierden a uno de sus compañeros. Así mismo, también afecta la percepción de los trabajadores sobre la cultura de la empresa. Como se ha dicho, se pasa más de un 30% de la vida en el trabajo y los compañeros se sienten como una segunda familia.

6.3 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto. El trabajo en equipo es la unión que con lleva al éxito, cuando se trabaja en equipo, se suman las aptitudes de los miembros y potenciando sus esfuerzos, disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta la eficacia de los resultados.

Un grupo de personas se transforma en equipo en la medida en que alcanza cohesión. Para ello se han de crear lazos de atracción interpersonal, fijar una serie de normas que dirijan el comportamiento de todos miembros, donde la figura de un líder es básica, promover una buena comunicación entre el conjunto de integrantes, trabajar por el logro de los objetivos comunes y establecer relaciones positivas.



El trabajo en equipo puede convertirse en una gran ayuda para las empresas hoteleras, ya que, les permite mejorar tanto lo operativo como el servicio y de esta manera incrementar los beneficios. Así mismo, las empresas de servicio deben desarrollar equipos de trabajo que les permita sobrevivir a las nuevas condiciones del mercado.

4.3.1 Beneficios del trabajo en equipo en organizaciones hoteleras

- **Existe más motivación**, los miembros de un equipo de trabajo tiene la oportunidad de mostrar sus conocimientos y competencias y ser reconocidos por ellos.
- **Mayor compromiso**, La participación de los individuos en el análisis y toma de decisiones los compromete con las metas del equipo y con los objetivos empresariales.
- **Más ideas**, el efecto sinérgico que se produce cuando un grupo de personas trabajan juntas, da como resultado un mayor número de ideas.
- **Más creatividad**. La creatividad es estimulada por la combinación de los individuos, lo que ayuda a crear nuevos caminos para el pensamiento y reflexión de los problemas, procesos y sistemas
- **Mejora la comunicación**. Compartir ideas y puntos de vista con otros estimula la creatividad y la comunicación positiva y abierta, lo que contribuye a mejorar el funcionamiento de cualquier empresa hotelera.

7. LA CAPACITACIÓN

7.1 Concepto de capacitación

Es un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.

7.2 Importancia de la capacitación

La capacitación es una inversión a mediano o largo plazo para las empresas, ya que requiere de mucha paciencia, pues es un proceso que requiere de tiempo, aparte de que es un factor muy importante que motiva y retiene al empleado, así mismo, su relevancia radica en que ayuda a cumplir con mejorar las aptitudes, actitudes, conocimientos, habilidades o conductas de su personal para lograr el crecimiento y éxito de la empresa hotelera.

7.3 Beneficios de la capacitación

Para las empresas:

- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.



- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización

Para el empleado:

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

En las relaciones humanas, internas y externas:

- Mejora la comunicación entre grupos
- Proporciona información sobre las disposiciones oficiales.
- Alienta la cohesión de los grupos.



- Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
- Hacer viable los planes de la organización.
- Proporciona un buen clima para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

8. LA COMUNICACIÓN

8.1 Definición de Comunicación

El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información. Es más un hecho sociocultural que un proceso mecánico.

8.2 Importancia de la comunicación empresarial

La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es muy importante para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo.

Utilizar la comunicación efectiva como una estrategia organizacional es importante para comprender las relaciones de poder y control entre los empleados y los gerentes del hotel. La Comunicación interna y entre los departamentos del hotel, la información que se realiza entre



sus miembros, a través de los canales determinados, son básicos para el buen desarrollo de éste.

La comunicación adecuada y convincente es importante en un hotel independientemente de que los miembros del personal no estén de cara al cliente y una de las habilidades para comunicarse en forma efectiva es una arte que se aprende por lo que se puede trabajar y desarrollar. Los hoteles deben hacer hincapié en cursos de formación para mejorar las habilidades de comunicación que cubren desde las técnicas básicas de comunicación hasta programas de habilidades avanzadas de empatía por lo que hay que contemplar la formación al personal. También tener una buena comunicación con los empleados de otros departamentos.

9. INDUCCIÓN AL COACHING LABORAL

9.1 Identificar señales

Como todos los días hoy te despertaste, tal vez pensando en tu vida laboral diaria, en lo que te espera al llegar a tu centro de trabajo:, trabajo por realizar, radio pasillo, problemas con el jefe, estrés, acoso, insatisfacción, etc. los obstáculos que te impiden alcanzar tus objetivos trazados, ¿piensas que el panorama es tan terrible como parece?

¿Cómo te sientes hoy? ¿Acaso estas desencantado profesionalmente? No te preocupes, absolutamente todos hemos pasado alguna vez por lo mismo, quizás estés en el punto en el que no sabes lo que no quieres, pero no sabes lo que quieres. Cuando la frustración se apodera de nuestra mente, la presión por rendir más crea un ambiente de alta tensión emocional que incide en todo lo que hacemos.



¿Has pensado en que te molesta en tu entorno laboral? ¿Cuáles son los conflictos más habituales y sus causas? ¿Esto contribuye a disminuir tu productividad o tu motivación en lo que haces? Piensa en tu recorrido desde que te levantas hasta que regresas a tu casa, se vale pensar en lo que te enoja y lo que te hace sonreír.

La mayoría de los problemas residen en una deficiencia en la comunicación, ya sea por el modo de expresarse y conversar de las personas o las expectativas de cada uno en lo que debe o no debe ser.

Hasta hace poco tiempo se buscaban soluciones en los recursos humanos de las empresas para sostener el crecimiento; en la actualidad el gran desafío es aprovechar mejor los recursos y pensar de manera estratégica.

9.2. Coaching

El coaching es un conjunto coordinado de acciones orientadas a mejorar el desenvolvimiento de una persona, de manera que llegue a alcanzar su pleno potencial o que redefina la perspectiva acerca de su potencial. Es un tipo proceso interactivo de transformación personal en el que un coach y un aprendiz, trabajan en conjunto para mejorar los resultados de la persona y conseguir diferentes logros y metas en lo personal y en lo profesional.

Por lo que el coaching es un proceso de aprendizaje interno y autoconocimiento de las persona, mediante el cual los empleados podrán obtener resultados satisfactorios en su vida, en su trabajo o en cualquier faceta que quieran mejorar y para ello se trabajan diversas técnicas con el objetivo de mejorar habilidades, trabajar los problemas reducir estrés o cambiar estados conductuales.

La estrategia del coaching laboral se utiliza para cubrir vacíos existentes en las personas o grupos de personas, entre lo que son y lo que quieren llegar a ser.

9.2.2. Diez señales de que trabajas en un mal ambiente laboral

Está probado que cuando se respira un ambiente de armonía en un centro de trabajo todo sale mejor, garantizándose así el éxito. Los horarios laborales de hoy en día son extensos, por lo que es muy importante que aprendas a sobrellevarlos de la mejor manera posible aprendiendo a ser mejor compañero de trabajo y propiciando una sana convivencia entre todos. Sin embargo existen casos que por múltiples fallas no se consigue fomentar un buen clima, generando descontento en los trabajadores.

- Mala actitud de los jefes
- Hay conspiración entre los colegas
- Sientes que se te quita el crédito por tu trabajo
- Haces el trabajo de otros sin recibir reconocimiento
- Tus colegas son insubordinados
- Las acusaciones falsas son la norma
- El jefe es ineficaz o ausente
- Todo el mundo opera bajo reglas diferentes
- No existen programas de capacitación formales
- El jefe no comunica bien sus expectativas

**"EL TRABAJO MÁS PRODUCTIVO
ES EL QUE SALE DE LAS MANOS
DE UNA PERSONA CONTENTA."**
(Victor Pauchet)



10. INTELIGENCIA EMOCIONAL

10.1. Conócete a ti mismo

Conócete a ti mismo es de los principales aforismos de la antigüedad griega. Significa que la principal necesidad de una persona para acceder a la sabiduría filosófica es el autoconocimiento. Para crecer y alcanzar todo lo que uno se propone, lo principal es conocerse a sí mismo, es decir, nuestros puntos fuertes y débiles, objetivos, oportunidades, hábitos tóxicos y exitosos.

Debemos de evaluar nuestra experiencia, lugares y situaciones laborales vividas, triunfos y fracasos y la manera en que ha ido mejorando nuestra vida, así como las vivencias presentes, familiares, personales y laborales. Sin este análisis es muy difícil establecer un camino recto hacia donde deseas dirigirte y seguir desarrollándote con impulso, pasión, disciplina, esperanza y diversión. Cuanto más conscientes seamos de nuestra realidad mejores decisiones y resultados obtendremos.

Existen 3 tipos de personas:

- Las personas que no saben lo que les gustaría hacer
- Las que saben lo que les gustaría hacer pero no lo hacen
- Las que saben lo que les gustaría hacer y lo hacen

10.1.1. Ejercicio. Nueve preguntas para conocerte a ti mismo

Hay 2 grandes días en la vida de una persona: el día que nace y el día que descubre para qué. Si quieres cambiar y crecer, debes conocerte y aceptarte cómo eres, antes de comenzar a edificar. (Dinámica 9 preguntas que permiten trabajar con el proceso de crecimiento).

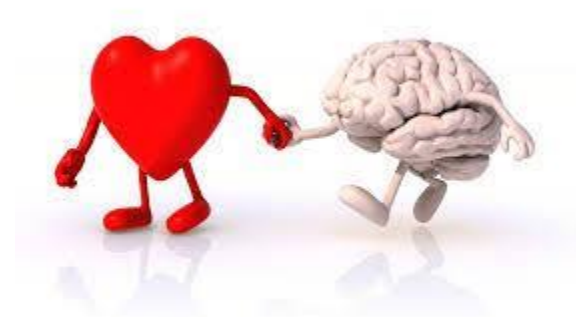
10.2. Corazón vs. Razón

Por lo regular se dice que el corazón esta vs. La razón como si se tratara de ámbitos excluyentes. Nos hemos acostumbrado a ver la mente y el corazón como realidades separadas, como si no formaran parte del mismo ámbito. Las emociones moldean el pensamiento y el pensamiento influye en las emociones, ambos tienen lugar en el cerebro y es casi imposible separarlas ¿Cómo opera esto para tomar una decisión?

Si una persona está enamorada, las emociones tomarán un papel protagonista, el área del cerebro que las controla, se encuentra fuertemente estimulado en esa circunstancia y la intensidad de lo que sientes se impone sobre la calidad de lo que piensas. En este caso tus decisiones estarán fuertemente influenciadas por lo que sientes, más que por tu pensamiento.

El pensamiento te ayuda a elaborar una evaluación de costos y beneficios en cada decisión, pero por más que el resultado sea el correcto en términos racionales, no siempre es lo mejor

para ti o para los que te rodean. Tal vez se trata de una actividad por la que no sientas un interés o puede implicarte que debas soportar a un compañero de trabajo que no toleras o te sientes





incomodo, o tolerar a un jefe insoportable. Finalmente el costo de la decisión puede ser alto para ti.

De ahí que no debemos ser tan esquemáticos con aquello de la razón y el corazón. Este último es fuente de la intuición, la cual nos puede servir como una brújula cuando el panorama no es muy claro y la razón es una valiosa herramienta que el corazón debe aprender a utilizar.

10.2.1 El desencanto de la motivación.

Ejercicio ver video y responder en equipo las preguntas del coach

10.3. Síndrome de Burnout

Este síndrome también denominado quemado laboral, se refiere a un estado de agotamiento emocional, físico, mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o estrés que surge de la interacción social y ante una rutina laboral. Siempre afecta a las personas de forma negativa y tiene como origen exclusivamente el ambiente laboral. Algunos de los signos que te alertan que padeces burnout son:

- La presión que vives termina por afectar tu autoestima, no solo como empleado sino también como persona
- En la mañana tienes dificultad para levantarte
- Padeces alteraciones del sueño o insomnio
- Te encuentras con frecuencia irritable, frustrado y te auto valoras de manera negativa
- Cefaleas, dolores musculares y de espalda
- En casos extremos, puedes presentar depresión severa

Este padecimiento está catalogado por la OMS como una enfermedad de trabajo y México ocupa el primer lugar a nivel mundial, ya que el 75% de los mexicanos la padece



9.2.2 Descubre si estas quemado

Ejercicio. Analizar video y elaborar en equipo mapa mental con sugerencias para reducir el burnout.

11. AUTODIAGNÓSTICO

11.1 Síndrome de Burnout

La línea de vida es un esquema o tabla temporal donde se disponen los momentos más importantes de la propia biografía, los eventos vitales más relevantes: nacimiento, boda, recuerdos de escuela, trabajo, muerte de un ser querido, etc. y no se debe confundir con con la historia de vida.

Para la línea de vida no hay pautas concretas cada quien valora la importancia de sus recuerdos y es libre de poner los que más influyeron en su vida.

11.1.1 Elaborar tu línea de vida

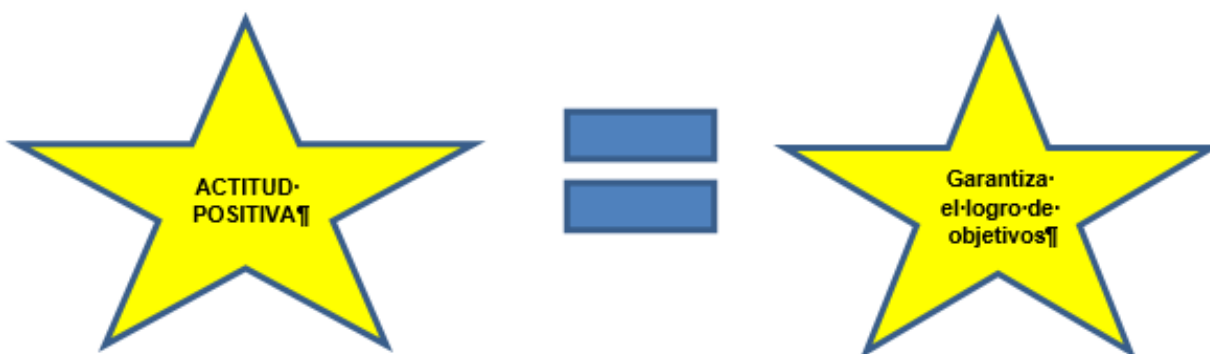
En este ejercicio se clasificará una línea de vida personal y una profesional y se reflexiona sobre cada una de ellas.

12. Actitud y aptitud

12.1 Actitud

La actitud se define de diversas formas:

- ✓ Postura del cuerpo, especialmente cuando está determinada por los movimientos de ánimo
- ✓ Disposición de ánimo manifestada de algún modo
- ✓ Es la motivación que precede a nuestra conducta
- ✓ Es la predisposición estable o forma habitual de pensar, sentir y actuar en consonancia con nuestros valores
- ✓ Reacción positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracto o concreto denotado
- ✓ Gordon Alport definió la actitud como un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo dinámico u orientador sobre las respuestas que un individuo da a todos los objetos y situaciones con los que guarda relación.



La actitud está conformada por 3 componentes:

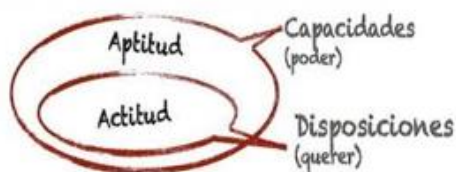
- ✓ **Creencia Afectivo.**- Está conformado por lo que sentimos a favor o en contra de nuestro entorno, de las personas que nos rodean o de las situaciones.

- ✓ **Evaluación.**- Conformado por opiniones, ideas, creencias, etc. que cada uno tenemos sobre las misma variables, aquí organizamos las experiencias que nos permiten reconocer o interpretar la realidad presente.
- ✓ **Comportamiento.**- Está conformado por el conjunto de nuestras actuaciones, es nuestra reacción ante los hechos, es nuestra carta de presentación.

12.2 Aptitud

Esta palabra ha recibido un sinfín de definiciones:

- ✓ Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.
- ✓ Capacidad y disposición para el buen desempeño o ejercicio de un negocio, de una industria, de un arte, etc.
- ✓ Suficiencia e idoneidad para obtener o ejercer un empleo o cargo
- ✓ Estar lo suficientemente preparado para enfrentar algo adecuadamente y con posibilidades ciertas de éxito.
- ✓ Es tener el gusto, la habilidad y la inteligencia para poder realizar una actividad adecuadamente
- ✓ ***Es la suma de todos los entrenamientos recibidos y define la calidad y el nivel profesional de toda la empresa o institución.***



13. Programa integral de Desarrollo Humano

Al terminar la introducción del coaching, se llevaran a cabo talleres individuales, que completaran el ciclo del Programa Integral en desarrollo Humano, dichos cursos tendrán la función de tratar temas específicos e importantes para desarrollar un buen clima laboral y el crecimiento personal y profesional del capital humano del hotel.

Cada curso tendrá una duración de 16 horas, dividido en 2 horas diarias durante 8 días y son los siguientes:

- **Taller de Interacción Humana en el Trabajo**

Objetivo: Que el participante revise su estilo de interacción humana en el trabajo, así como las consecuencias que dicho estilo tiene sobre sus interlocutores y en su vida misma.

- **Taller Básico de Desarrollo Humano**

Que el participante reflexione y, en la medida de sus posibilidades, elabore y se comprometa con la ejecución de un plan de auto-desarrollo en sus áreas laboral, familiar, social, corporal y ontológica (o espiritual).

- **Taller de Análisis de Problemas y Toma de Decisiones**

Objetivo: El participante fortalecerá el pensamiento analítico y enfocará la atención en aspectos vitales en la toma de decisiones que ayuden a solucionar problemas.

- **Taller de liderazgo**

Objetivo: Desarrollar competencias y habilidades gerenciales que permitan establecer un clima laboral productivo y comprometido.



- **Taller de atención y servicio al cliente**

Objetivo: Que el participante identifique y desarrolle la sensibilidad, las actitudes y las conductas que se requieren para implantar y, en su caso, potenciar una estrategia eficaz de servicio a los clientes, tanto internos, como externos y que, en consecuencia, se promueva la fluidez y el desempeño de los procesos comerciales de la empresa.

- **Taller de comunicación efectiva**

Objetivo: Fortalecer las herramientas y actitudes de comunicación asertiva, en el contexto laboral, personal y social. Conocer los elementos que originan los conflictos y descubrir estrategias para transformarlos de manera creativa en oportunidades de colaboración.

- **Taller de integración y trabajo en equipo**

Objetivo: Crear instrumentos e impulsar acciones de trabajo colaborativo propias para el desarrollo de las organizaciones.



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



Fuente de consulta

- Marriot. (2019). Nuevo Courtyard Mexico City Vallejo Recuperado el 11 de febrero de 2019 de <https://www.espanol.marriott.com/hotels/travel/mexvj-courtyard-mexico-city-vallejo/>
- Lailuminación. (2018). Albert Einsteain Lección No. 2. . Recuperado el 15/09/2019 de <https://www.lailuminacion.com/albert-einstein-leccion-02>
- Hsbnoticias. (2019). El capital humano: base fundamental en la transformación digital de una empresa. Recuperado el 24/09/2019 de <https://hsbnoticias.com/noticias/ciencia/el-capital-humano-base-fundamental-en-la-transformacion-digi-548692>
- Gestipolis. (s.f.) Coaching laboral. Recuperado el 15/09/2019 de <https://www.gestipolis.com/que-es-coaching-empresarial-y-cuales-son-sus-instrumentos/>
- Hospitality. (s.f.). La importancia del Coaching para los Hoteles. Recuperado el 20/09/2019 de <https://www.leadhospitality.es/la-importancia-del-coaching-para-los-hoteles>
- Goleman. D. (s.f.). Inteligencia Emocional. Recuperado el 01/10/2019 de <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20%20Dani%20Goleman.pdf>
- Villa J. (2016). Manual de coaching, como mejorar el rendimiento de las personas. Recuperado el 02/10/2019 de https://training.crecimiento.ws/wp-content/uploads/2017/09/EBOOK_ManualdeCoaching.pdf
-