



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
ESCUELA SUPERIOR DE TIZAYUCA**

*“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES
EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL REAL SAN FRANCISCO
UBICADO EN EL MUNICIPIO DE HUAUCHINANGO PUEBLA, MEDIANTE LA
IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN.”*

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN TURISMO

P R E S E N T A :

GARDUÑO LANDA IVONNE

DIRECTOR DE TESIS: L.T. CRISTINA FLORES AMADOR

TIZAYUCA, HGO.

DICIEMBRE 2008

AGRADECIMIENTOS

Durante la elaboración de esta tesis, ha sido una etapa muy enriquecedora, en la cual durante la experiencia universitaria y laboral ha habido personas que merecen los agradecimientos, ya que sin su valiosa aportación no hubiera sido posible la culminación de este trabajo.

- Dedico estos agradecimientos muy en especial a Dios por haberme dado la dicha de vivir y estudiar.

- A mis padres María de los Ángeles, mi mamá; Alfredo, mi papá; que los amo, gracias por la vida, por haberme dado un hogar y una familia, agradezco los regaños, enseñanzas, consejos y amor que me han brindado por lograr que su hija se convierta en mujer profesionalista. Así que esta tesis es suya.

- A mis hermanas Jocelyn Desiree y Brenda Ivette, por la amistad, comprensión, ayuda y apoyo en todas mis ideas y sueños que poco a poco se han vuelto realidad.

- A mis abuelitos Guadalupe, Raúl; Soledad y Félix; a mis tíos, por su amor y apoyo incondicional, además de ser personas incansables de lucha y ejemplo.

- A mi prima Nancy por ser mi confidente y compañera de grandes sueños, por el apoyo mutuo en convertirnos en grandes profesionalistas y mujeres de éxito.

- Al Hotel Nikko México, por la oportunidad de desenvolverme como profesionalista, y haber logrado apasionarme por el mundo en sí que es la hotelería. A los grandes compañeros y amigos que hice dentro de la empresa: Jenny, Samanta, Guillermo, Víctor y Patricio por su valioso apoyo y cariño mostrado.

- A la Pastoral de Medios Específicos; Eduardo A. Ortega y Antonio Trejo, además de todos los que la conforman por haber logrado reencontrarme con Dios y con mi persona.

- Al Hotel Real San Francisco y la familia Mendoza Castillo por la amistad, oportunidad y confianza que me han brindado de ser parte de su gran proyecto.
- A Jesús Santos, Belem Mayorga, Guadalupe Mendoza, Oscar Santiago, Jorge Sánchez, Gabriela Grajales y Alicia (La china), por ser mis grandes amigos y con quienes he compartido momentos que llevaré en mi mente y corazón. Gracias por ser mis ángeles y llenar mi vida de alegría y amor, estoy segura que sin su valiosa amistad, conocimientos y el apoyo que me han brindado no lo hubiera logrado.
- A Ivan, Abel, Abraham, Adriana, Karina, César, Rodolfo, Javier, Juan, Leo, Saúl, Alex, Ivonne, y Jenny mi doctora, por que han dejado huella en mi vida. Por ser fuente de alegría y por que han sido de ayuda en la realización de mi tesis.
- A mis profesores y mi directora de Tesis, por su apoyo brindado.

Ivonne Garduño Landa

I N D I C E

Introducción	1
Capítulo 1 Esquema Metodológico de la Investigación	
1.1 Planteamiento del problema	5
1.2 Hipótesis	7
1.3 Justificación	8
1.4 Objetivo general	9
1.5 Objetivos específicos	9
1.6 Metodología	10
Capítulo 2 Marco Teórico y Conceptual	
2.1 Definición de marco teórico	12
2.2 Modelos turísticos	12
2.2.1 Modelo Fenomenológico	12
2.2.2 Modelo Sistema Turístico	13
2.2.3 Modelo Industria Turística	14
2.2.3.1 Principios de la Industria Turística	15
2.3 Definición de marco conceptual	16
2.3.1 Turismo	16
2.3.1.1 Visitante	16
2.3.1.2 Turista	17
2.3.1.3 Excursionista	17
2.4 Empresa	17

2.4.1 Empresa Turística	17
2.5 Producto	18
2.5.1 Producto Turístico	18
2.6 Mercado	18
2.7 Oferta	19
2.7.1 Oferta Turística	19
2.8 Demanda	19
2.8.1 Demanda Turística	19
2.9 Competencia	20
2.10 Servicio	20
2.11 Calidad	20
2.12 Planta Turística	21
2.13 Administración	21
2.14 Proceso Administrativo	21
2.15 Organización	21
2.15.1 Departamentalización	22
2.15.2 Organigrama	23
2.15.3 Manuales	24
2.16 Alojamiento	24
2.16.1 Hotel	25
2.16.2 Clasificación hotelera	25
2.16.3 Huésped	25
2.16.4 Ama de llaves	25
2.17 Turismo y su relación con la industria de la hospitalidad	27

Capítulo 3 Marco contextual

3.1 Aspectos geográficos del Estado de Puebla	29
3.2 Huauchinango; Puebla	30

3.2.1 Toponimia	30
3.2.2 Glifo	30
3.2.3 Localización	31
3.3 Geografía	32
3.3.1 Orografía	32
3.3.2 Hidrografía	32
3.3.3 Clima	32
3.4 Actividades económicas	32
3.5 Aspectos sociales	33
3.6 Aspectos turísticos	34
3.7 Servicios turísticos	35
3.7.1 Hoteles	36
3.7.2 Restaurantes	37

Capítulo 4 Hotelería

4.1 Antecedentes Históricos	39
4.1.1 La hotelería en el ámbito internacional	39
4.1.2 La hotelería en el ámbito nacional	40
4.1.3 Evolución histórica de los hoteles en Huauchinango, Puebla	40
4.2 Clasificación de los alojamientos turísticos	41
4.2.1 Alojamientos tipo extra-hotel	42
4.2.2 Alojamientos tipo hotel	42
4.2.2.1 El hotel	43
4.3 Establecimientos hoteleros	43
4.4 Clasificación de hospedaje	44
4.5 Categorías de los establecimientos hoteleros	45

Capítulo 5 Diseño para la creación del departamento de ama de llaves y la implementación de un manual de organización en el Hotel Real San Francisco.

5.1 Análisis organizacional del Hotel Real San Francisco	48
5.1.1 Generalidades del Hotel Real San Francisco	49
5.1.2 Servicios que ofrece el Hotel Real San Francisco	50
5.2 Estructura organizacional del Hotel Real San Francisco	50
5.2.1 Descripción de puestos	51
5.3 La importancia de la creación del departamento de ama de llaves y la implementación de un manual de organización	54
5.3.1 Departamento de ama de llaves	55
5.3.1.1 Relación del departamento de ama de llaves con otros departamentos del Hotel Real San Francisco	55
5.4 Diseño del departamento de ama de llaves y la implementación de un manual de organización en el Hotel Real San Francisco.	
I. Introducción	59
II. Origen del Hotel Real San Francisco	60
III. Misión y Visión	61
V. Organigrama del departamento de ama de llaves	62
VI. Descripción general del departamento de ama de llaves	63
VII. Descripción de puestos	65
VIII. Presentación del personal del departamento de ama de llaves	84
IX. Materiales de trabajo	88
X. Presentación estándar en habitaciones del Hotel Real San Francisco	92
XI. Fraseología del servicio	95
Conclusiones	98
Anexos I	100
Anexos II	105
Bibliografía	115

INTRODUCCIÓN

El turismo como parte de la historia, desde los primeros seres humanos que habitaron la Tierra, pasando por las primeras ciudades creadas por los sumerios, siguiéndoles la cultura griega y romana; hasta llegar con los egipcios, de los cuales podemos destacar sus tendencias turísticas; continuados por la edad contemporánea, con la revolución industrial y el termino de la segunda guerra mundial, llegamos al turismo del siglo XXI.

Es conveniente mencionar que el turismo ha contribuido al conocimiento interpersonal y al desarrollo pacífico de las relaciones entre los pueblos; ha impulsado los avances tecnológicos, y ha favorecido el encuentro fructífero de las culturas de los continentes. Todos estos logros han sido, además, un detonador del crecimiento económico, cuya relevancia ha llegado a ser mundialmente aceptada.

En México es digno de mencionar, que el Gobierno Federal ha considerado el turismo como uno de los sectores prioritarios del país.

El sector turístico, como base esencial del desarrollo nacional, conlleva a la creación de instalaciones y equipo de producción de bienes y servicios que satisfacen las necesidades del visitante durante su desplazamiento y estancia en el destino elegido llamado planta turística, con el fin de proporcionar servicios de primera calidad a todos aquellos visitantes nacionales e internacionales que puedan disfrutar de lo que México ofrece.

Entonces, la importancia de considerar a las empresas de alojamiento en la participación del turismo es significativa para el crecimiento y desarrollo del país; así como para brindar el apoyo necesario en los cambios organizacionales y estructurales que requiera.

En la presente investigación, con el propósito de brindar mejores instalaciones de hospedaje cada día más confortables y servicios que satisfagan las expectativas de los turistas, los directivos del Hotel Real San Francisco ubicado en el municipio de Huauchinango, estado de Puebla, han decidido realizar modificaciones en su estructura física, por lo tanto esto implica un cambio importante en la estructura organizacional.

En la actualidad, las organizaciones que desean alcanzar un nivel de reconocimiento y aceptación, obtendrán mejores resultados si es empleada una estructura organizacional en la cual se delimiten jerarquías, funciones, valores encaminados al logro de objetivos y metas que en un principio fueron previstos. Así es como el Hotel Real San Francisco lleva a cabo una reestructuración organizacional en función a los servicios proporcionados. Por lo tanto, para un mejor desempeño eficaz y eficiente de sus actividades, se propone la creación del departamento de ama de llaves en la estructura organizacional del hotel, implementando así mismo un manual de organización el cual es expuesto en el presente trabajo.

Está integrado por cinco capítulos. El primero, comprende el esquema metodológico, mostrando el instrumento más adecuado para llevar a cabo esta investigación, además de los objetivos de la misma.

El segundo capítulo comprende el marco teórico y conceptual, el cual define cada uno de los conceptos y términos utilizados para sustento de la presente investigación.

El tercer capítulo lo integra el marco contextual, mencionando la localización, características geográficas y atractivos turísticos con los que cuenta el municipio de Huauchinango, estado de Puebla y así mismo identificar el objeto de estudio, así como la importancia y relación con el departamento de ama de llaves.

El cuarto capítulo se refiere a analizar la evolución del sector hotelero a nivel internacional, nacional y regional del municipio de Huauchinango, Puebla; así mismo identificar las clasificaciones y categorías de los hoteles, conocer cual puede ser aplicado al Hotel Real San Francisco para desempeñar las funciones correspondientes en el departamento de ama de llaves.

El quinto capítulo lo comprende el análisis organizacional, el diseño del departamento de ama de llaves y la implementación del manual de organización.

El método empleado para el presente trabajo de investigación con el objeto de describir las actividades que se realizan dentro del departamento de ama de llaves del Hotel Real San Francisco es el deductivo.

C A P I T U L O 1

ESQUEMA METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

CAPITULO 1

ESQUEMA METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo muestra el instrumento utilizado para llevar a cabo esta investigación, además de los objetivos de la misma.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En varios países del mundo, el turismo, es el producto más grande en el comercio internacional, y en muchos otros se clasifica entre las tres industrias más importantes.

Por tal motivo, en México, este sector ocupa el tercer lugar de captación de divisas, después del petróleo y remesas de los emigrantes hacia los Estados Unidos de América.

Por lo tanto, la importancia que ocupa la hotelería dentro de los servicios turísticos, es un elemento principal que todo país debe ofrecer a sus visitantes, así mismo México debe ofrecer este servicio, a pesar de que ofrece diversos tipos de alojamiento que se clasifican de acuerdo al servicio que puede disponer el huésped, tales como hoteles y extra hoteles.

México cuenta con 31 estados y un Distrito Federal, en el cual destaca Puebla, dentro de este, el municipio de Huauchinango; el cual el turismo ha ganado cada día mayor espacio, no sólo por la naturaleza, tradiciones y fiestas populares que tiene como atractivo; sino también por el trabajo que ha desempeñado la comunidad receptora de convertirlo en destino turístico con calidad.

Hoy en día, una empresa que se encuentre organizada tendrá mayor oportunidad de trascender en el mundo globalizado en el que se vive.

Aquellas empresas que se dedican a la prestación de servicios, principalmente el alojamiento, tienen la necesidad y el compromiso con los turistas de estar actualizados

en las nuevas tendencias de servicios de hospedaje que existen, y al mismo tiempo contar con una organización constituida adecuadamente para poder enfrentarse a las exigencias que los huéspedes requieren.

Dentro de la estructura organizacional de un hotel existe el departamento de ama de llaves el cual contribuye a la buena imagen del mismo, manteniendo las habitaciones, áreas públicas, de servicio limpias y en óptimas condiciones.

Algunos hoteles de acuerdo a su tamaño, no cuentan con el departamento de ama de llaves, el área administrativa se encuentra a cargo del gerente general y la operativa, de una camarista; por lo tanto una sola persona puede hacerse cargo de la limpieza de habitaciones, áreas públicas y de servicio, pero se enfrentan a problemas como: la falta de comunicación, responsabilidad, métodos para llevar un adecuado trabajo en sus actividades, además se incurre en insuficiencia de insumos de limpieza y de amenidades para los huéspedes.

Analizando el caso del Hotel Real San Francisco, y como huésped, al hacer uso de sus instalaciones, se ha observado que no cuenta con delimitación de puestos, funciones y procedimientos para llevar a cabo las actividades que requiere un departamento de ama de llaves, así mismo aprovechando que se encuentra en una reestructuración externa e interna, surge el interés de proponer la creación del departamento de ama de llaves en la estructura organizacional del mismo, recurriendo a un manual de organización que será implementado con el fin de que los servicios que se presten sean brindados con calidad.

1.2 HIPÓTESIS

El Hotel Real San Francisco es un establecimiento de hospedaje, de administración familiar que depende en gran medida del servicio de renta de habitaciones. En el cual se ha observado que no existe un esquema organizacional definido y claro, por lo tanto la ausencia del departamento de ama de llaves dentro de la estructura organizacional del hotel conlleva a que se muestren deficiencias en las actividades administrativas como operativas en el arreglo de habitaciones y áreas públicas del mismo. Es por ello que la propuesta de la creación del departamento de ama de llaves y la implementación de un manual de organización permitirá delimitar funciones, delegar responsabilidades, así como llevar un proceso de las actividades que se realizan en el mismo.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Considerar a la industria del hospedaje como elemento principal que debe ofrecer la comunidad receptora a los turistas para que disfruten de una estancia segura, placentera, trato amable y personalizado, es de vital importancia; por lo tanto nace la inquietud de realizar una investigación, con el fin de conocer la utilidad del departamento de ama de llaves en la administración del Hotel Real San Francisco.

Debido a la oportunidad que se ha tenido de hacer uso de las habitaciones y demás instalaciones del hotel, se ha observado la falta de un esquema organizacional general del mismo, y por lo tanto, no contar con el departamento de ama de llaves, en el cual exista un plan de trabajo. Debido a las modificaciones en la estructura física y organizacional que esta llevando a cabo el Hotel Real San Francisco y de acuerdo al interés que mostró a esta investigación, se dedica la presente para analizar sus áreas de oportunidad, sustentar las actividades y funciones que debe realizar el personal del área; así mismo analizar si la creación del departamento de ama de llaves y la implementación de un manual de organización resulta ser de utilidad.

1.4 OBJETIVO GENERAL

Brindar al Hotel Real San Francisco las herramientas administrativas y operativas necesarias, para ello crear el departamento de ama de llaves e integrarlo a la estructura organizacional, implementando un manual de organización para mejorar el funcionamiento del mismo.

1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Delimitar la metodología del trabajo de investigación, partiendo de lo general a lo particular utilizando el método deductivo.
- b) Mencionar los modelos turísticos, enfatizando en el modelo apropiado para el objeto de estudio, así como delimitar los conceptos de turismo, hotelería, servicio, administración, organización, departamentalización, manuales, entre otros.
- c) Describir el entorno físico y geográfico en el que se encuentra el Hotel Real San Francisco y delimitar el sector en el que se ubica para relacionarlo con el objeto de estudio.
- d) Analizar la evolución histórica de la hotelería, así mismo como la clasificación de la misma, relacionándola con el departamento de ama de llaves y la implementación de un manual de organización.
- e) Mencionar la importancia de la creación del departamento de ama de llaves y la implementación de un manual de organización en el mismo, con el fin de ser aplicado dentro del Hotel Real San Francisco.

1.6 METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el presente trabajo, se utilizaron metodologías de investigación como el método deductivo, “ya que se parte de una premisa general para sacar conclusiones de un caso particular”¹. En este sentido se menciona al turismo como base para analizar la industria del hospedaje, destacando el Hotel Real San Francisco, principalmente el departamento de ama de llaves ubicado dentro de la estructura organizacional general del mismo; el método descriptivo para detallar cada una de las funciones que realiza el personal del departamento de ama de llaves dentro del hotel objeto de estudio, así mismo delimitar sus responsabilidades. Las cuales llevan una aproximación al concepto mediante la técnica cualitativa como la entrevista que es implementada al gerente general y colaboradores para conocer si realmente se benefician con la integración del departamento a la estructura organizacional y la implementación del manual de organización; así como con fuentes de datos primarios como libros, tesis, revistas especializadas sobre turismo, periódicos y fuentes secundarias tales como: leyes y manuales.

¹ BISQUERRA Rafael, “Metodología de la Investigación Educativa”, Ed. CEAC pág. 61

C A P Í T U L O 2

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

El presente capítulo presenta la fundamentación teórica y empírica de una serie de ideas o conceptos coherentes organizados, de tal manera que sean fáciles de comunicar sobre lo que es turismo, una industria hotelera y aspectos administrativos relacionados con la estructura organizacional del departamento de ama de llaves.

2.1 Definición de Marco Teórico

El marco teórico es el conjunto de ideas coherentes que formadas sistemáticamente proporcionan una explicación al problema de investigación.

2.2 Modelos Turísticos

Para facilitar el estudio y conocimiento del turismo, existen tres modelos que a continuación se mencionan:

2.2.1 Modelo Fenomenológico

“Estudia como los individuos perciben y aprecian el mundo vivido.

El modelo fenomenológico para el turismo enfatiza la propiedad de libertad en y del ser humano, la facultad de escoger y experimentar lo objetivo con una perspectiva de adentro hacia afuera, a partir del propio mundo interno”.²

El modelo fenomenológico para el presente trabajo de investigación, sólo funciona para identificar al ser humano denominado turista, el cual teniendo la facultad de elegir el lugar que desea visitar, es en este sentido el municipio de Huauchinango, genere vivencias, ya sea de cultura, salud, descanso, diversión, entre otros.

² MOLINA, Sergio, “Conceptualización del Turismo”, Ed. LIMUSA, México, 1994 pág. 107

2.2.2 Modelo Sistema Turístico

“Dentro del marco de la Teoría General de los Sistemas (TGS) que hace énfasis Bertalanfy, lo define como:

La articulación entre el aparato estatal planificador, regulador y promotor del desarrollo social y económico, así como el sector privado para obtener el desenvolvimiento armónico del turismo.

Por lo tanto, el sistema turístico es un sistema abierto relacionado con su medio ambiente, en él se establece un conjunto de intercambios, es decir, importación de insumos que al ser procesados salen convertidos en productos.³

Así mismo, el modelo sistema turístico se vincula como un aparato regulador del turismo, ya que el ser humano al tener la necesidad de desplazarse por diferentes motivos como diversión, salud, entre otros, introduce la información hacia aquellos órganos que regulan el turismo y realizan todo lo necesario para que el turista, cuente con todo lo que necesite durante su desplazamiento y estancia en el lugar visitado, por lo tanto contará con subsistemas que interrelacionados alcanzaran el fin de satisfacer las necesidades del turista. Estos subsistemas son:

- a) Superestructura; como un “conjunto de organismos públicos y privados que regulan, fomentan y coordinan la actividad turística”.⁴
- b) Demanda; constituida por los turistas y sus necesidades físicas y espirituales.
- c) Atractivos; aquellos que constituyen los principales motivadores de desplazamiento turístico.

³ MOLINA, Sergio, “Conceptualización del Turismo”, Ed. Limusa, México, 1994, pp. 36,38,39

⁴ RAMIREZ, Blanco Manuel, “Teoría general de turismo”, Ed. Diana, México 1992, pág. 39

- d) Equipamiento; conjunto de establecimientos turísticos especializados en la prestación de servicios, como: alojamiento, transportación, alimentación, transporte, entre otros. Así como establecimientos complementarios, los cuales apoyan a los servicios turísticos, tales como: habitacional, sanidad, industrias, agropecuario, comercio, sólo por mencionar algunos.

- e) Infraestructura; como el conjunto de obras y servicios que son de base para promover o impulsar alguna actividad. Tales como servicios de carreteras, aeropuertos, agua, transporte, educación, salud, entre otros.

- f) Comunidad receptora; conformada por los grupos de personas que residen permanentemente en los centros turísticos.

2.2.3 Modelo Industria Turística

“Se le considera al turismo como industria ya que se explotan recursos naturales que se combinan con otros insumos, que también se transforman y finalmente se ofrecen como producto ó servicio estandarizado a una demanda. En este sentido, actúa como cualquier industria. En forma análoga, se dice que el turismo es una industria por que existe un conjunto de empresas que generan productos homogéneos”.⁵

Así mismo, con el análisis de los puntos antes citados, se considera que el Hotel Real San Francisco, se vincula como industria turística ya que brinda el servicio de hospedaje, además de proporcionar algunos otros servicios complementarios.

Se hace énfasis en el departamento de ama de llaves como objeto de estudio de la presente investigación, aplicando los principios de la industria turística.

⁵ MOLINA, Sergio, “Conceptualización del Turismo”, Ed. LIMUSA, México, 1994 pág. 63

2.2.3.1 Principios de la Industria Turística

1. Uniformación: Productos turístico iguales, semejantes o idénticos.

La uniformación en la presentación del personal, de las habitaciones y áreas públicas, así como del servicio, los procedimientos de administración y operación que prestan los colaboradores del departamento de ama de llaves del Hotel Real San Francisco.

2. Especialización: Profesionalización y creciente división del trabajo para la prestación de servicios.

Dividir el trabajo que se lleva a cabo dentro del departamento de ama de llaves, de acuerdo al perfil y funciones que requiere el puesto.

3. Sincronización: Actuación coordinada hacia el interior de la empresa y en relación con otras empresas.

Contar con una relación coordinada entre el departamento de ama de llaves y los demás departamentos que conforma la estructura organizacional del Hotel Real San Francisco, con el fin de que sean cumplidos los objetivos y metas del departamento.

4. Concentración: Del capital, de las inversiones, del trabajo, con objeto de ahorrar energía y aumentar la eficiencia.

Agrupar las funciones que se realizan, con el fin de no saltar los niveles jerárquicos, ni de procedimientos que establece el departamento de ama de llaves.

5. Maximización: En donde lo grande se transforma en sinónimo de bueno y eficiente.

Aprovechar los recursos con los que cuenta el departamento de ama de llaves, y no hacer gastos innecesarios, de tal forma que garantice la maximización del beneficio financiero para el mismo.

6. Centralización: Del poder y las decisiones.

Orientar, controlar y tomar decisiones de las actividades administrativas como operativas del departamento de ama de llaves, las cuales recaen en una sola persona, el ama de llaves ejecutiva, como autoridad del mismo; con el fin de que no existan fugas de información y sean cumplidos los principios antes citados.

2.3 Definición de Marco Conceptual

Para conocer el funcionamiento de un sistema, una industria y saber los elementos que ayuden a identificar las diversas funciones que la conforman, se toma en cuenta como base conceptos teóricos, permitiendo una mayor comprensión para desarrollar este trabajo de investigación.

2.3.1 Turismo

“Es la suma de los fenómenos y relaciones que surgen de la interacción de turistas, proveedores de negocios, gobiernos y comunidades anfitriones en el proceso de atraer y alojar a estos turistas y otros visitantes. El turismo es una combinación de actividades servicios e industrias que suministra una experiencia de viaje”.⁶

2.3.1.1 Visitante

“Persona que visita un país que no es en el que tiene fijada su residencia, por cualquier razón que no sea desempeñar una ocupación remunerada”.⁷

⁶ McINTOSH, Robert W, “Turismo, planeación, administración y perspectivas” Ed. Limusa, México 2003, pp 26-27

⁷ DI BELLA, Gurria Manuel, “Introducción al Turismo”, Ed. Trillas, México 2001, pág. 15

2.3.1.2 Turista

“Aquel que hace un viaje, el que viaja por recreación, el que viaja por placer, cultura, visitando ciertos lugares por sus objetos, escenarios o por gusto”.⁸

2.3.1.3 Excursionista

Es aquel visitante temporal que viaja a un país distinto, el cual permanece temporalmente en un periodo inferior a 24 horas, sin incluir pernoctación en el lugar visitado, y cuyo motivo de viaje es de placer, salud o recreación.

El departamento de ama de llaves se involucra con los conceptos anteriores con el fin de ofrecer una estancia agradable al turista que visita los atractivos turísticos del municipio y que desean encontrar una habitación limpia, en la cual sean aplicados los procedimientos y estándares que establece el departamento.

2.4 Empresa

“Puede considerarse como una combinación de servicios fijos de factores”.⁹

2.4.1 Empresa Turística

“Por extensión, unidad de organización dedicada a prestación de servicios turísticos, como: aerolíneas, hoteles, agencias de viaje, restaurantes, arrendadoras de vehículos, entre otras”.¹⁰

Así mismo el Hotel Real San Francisco es considerado una empresa turística, ya que ofrece servicio de alojamiento, además de servicios complementarios.

⁸ RAMIREZ, Blanco Manuel, “Teoría General del Turismo”, Ed. Diana 2° ed., pág. 29

⁹ SELDON Arthur, Pennance F.G., “Diccionario de Economía”, Ed. del Valle de México, pág. 231

¹⁰ www.boletin-tuistico.com/diccionario

2.5 Producto

“Comprende todos los bienes y servicios resultantes de la actividad económica de un individuo, empresa, industria o nación”.¹¹

2.5.1 Producto Turístico

Es un conjunto de elementos perceptibles y palpables e imperceptibles que generan satisfacción turística de acuerdo a las necesidades que tiene con su tiempo libre.

El hospedaje considerado como producto turístico que compone elementos tangibles, como las instalaciones que ofrece el hotel, pero haciendo énfasis en las habitaciones que se rentan, son intangibles, ya que sólo se vende el espacio y el servicio que brinda el personal del departamento de ama de llaves por un tiempo determinado.

2.6 Mercado

“En sentido económico, se entiende por mercado, el conjunto de las demandas y ofertas respecto a las mercancías.

Hablar de mercado es referirse a todo ese ambiente donde compradores y vendedores están continuamente realizando transacciones económicas, ya sea que éstas tengan lugar en una oficina, en la bolsa de valores, en un café, en un banco.

Toda esa actividad gira en torno a los precios que, de acuerdo con su nivel, le estará cerrando la puerta a muchos consumidores, o abriéndolas ampliamente a otros en forma tal que el consumo se incrementa”.¹²

¹¹ SELDON, Arthur Pennance F.G., “Diccionario de Economía”, Ed. del Valle de México, pág. 449

¹² ZORRILLA, Arena Santiago, “¿Cómo aprender economía? Conceptos básicos”, Ed. LIMUSA 3° ed., pág. 126

2.7 Oferta

“Se le considera como la cantidad de mercancías que se ofrece a la venta a un precio dado por unidad de tiempo”.¹³

2.7.1 Oferta Turística

Compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados en la experiencia turística.

2.8 Demanda

“La cantidad de una mercancía que el consumidor está dispuesto a comprar en un período dado, depende del precio, la cantidad de la mercancía, el servicio proporcionado con ella, el precio de las mercancías con ella relacionada, las preferencias del consumidor frente a las mercancías alternativas, de su renta y de sus expectativas acerca de la renta futura y los precios”.¹⁴

2.8.1 Demanda Turística

“Conjunto de necesidades requeridas por el turista durante su desplazamiento y en su lugar de estancia”.¹⁵

En la presente investigación, para que pueda existir el mercado necesita haber compradores y vendedores que hagan uso del servicio de las habitaciones del hotel, llamados turistas.

¹³SELDON Arthur, Pennance F.G., “Diccionario de Economía”, Ed., del Valle de México, pág. 175

¹⁴ Ibíd. Op. Cit. pág. 120

¹⁵ www.boletin-tuistico.com/diccionario

La oferta la comprende la cantidad de cuartos que pueda vender y manejar el departamento de ama de llaves del Hotel Real San Francisco a aquellos que están dispuestos a utilizarlos en un tiempo determinado.

2.9 Competencia

“La competencia se emplea en un sentido técnico para clasificar las condiciones de mercado según el grado de control sobre los precios que posean los productores o consumidores. Estas situaciones dependen del número de proveedores y demandantes, de la uniformidad de los bienes y de la libertad de entrada para los oferentes potenciales”.¹⁶

2.10 Servicio

Son las actividades realizadas por el personal de una empresa que responden a las necesidades del huésped.

2.11 Calidad

Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que implica satisfacer las necesidades y deseos del huésped.

El servicio y la calidad van relacionados en función específica a las actividades que realiza el departamento de ama de llaves, ya que este garantiza el éxito que tenga el departamento al cumplir con sus objetivos.

Por lo tanto, se hace hincapié en el presente trabajo de investigación que los colaboradores del departamento de ama de llaves del Hotel Real San Francisco, tengan aptitud de atender a los huéspedes y clientes de manera amable, realizando un buen trabajo desde el inicio.

¹⁶ SELDON Arthur, Pennance F.G., “Diccionario de Economía”, Ed., del Valle de México pág. 132

2.12 Planta Turística

“Es una combinación de bienes y servicios que satisface lo que requiere el turista en su desplazamiento y estancia en el destino escogido. La comprenden el alojamiento, alimentación, recreación y servicios de apoyo”.¹⁷

2.13 Administración

“Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”.¹⁸

2.14 Proceso Administrativo

“Conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad y de las cuales se efectúa la administración”.¹⁹ (Ver cuadro 2.1)

Para el estudio de la presente investigación, se hace uso de la organización como fase mecánica del proceso administrativo, ya que determinará la estructura del departamento de ama de llaves y las funciones que existen dentro del mismo.

2.15 Organización

“Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades; el establecimiento de métodos, y aplicación de técnicas tendientes

¹⁷ DI BELLA, Gurria Manuel, “Introducción a Turismo”, Ed. Trillas, México 2001, pág. 52

¹⁸ REYES, Ponce Agustín, “Administración moderna”, Ed. Limusa 2° ed., pág. 3

¹⁹ MÜNCH, Galindo; García Martínez, “Fundamentos de administración” Ed. Trillas, México 2004, pág. 38

a la simplificación del trabajo, que permitan una óptima coordinación de los recursos y actividades”²⁰.

Proceso Administrativo			
Fase Mecánica		Fase Dinámica	
Planeación	Organización	Dirección	Control
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propósitos ▪ Objetivos ▪ Estrategias ▪ Política ▪ Programas ▪ Presupuestos ▪ Procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ División del trabajo ▪ Jerarquización ▪ Departamentalización ▪ Descripción de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisiones ▪ Integración ▪ Motivación ▪ Comunicación ▪ Supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de estándares ▪ Medición ▪ Corrección ▪ Retroalimentación

Cuadro 2.1 Proceso Administrativo

2.15.1 Departamentalización

“Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud”.²¹

Al enlistar cada una de las funciones que se realizan en un hotel, es conveniente clasificarlas, de ellos surge la creación del departamento de ama de llaves a la estructura organizacional del hotel.

El departamento esta en función de las necesidades analizadas con anticipación que se tuvo del Hotel Real San Francisco; así mismo para especificar las funciones a desempeñar, se observa que existe la necesidad de establecer el departamento de ama de llaves, ya que este tiene como función principal mantener limpias y en buen

²⁰ MÜNCH, Lourdes, “Organización. Diseño de organizaciones de alto rendimiento”. Ed. Trillas, México, pág. 11

²¹ *Ibíd.*, Op. Cit. pág. 28

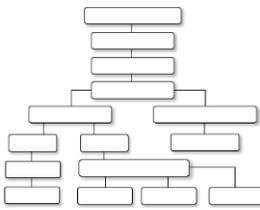
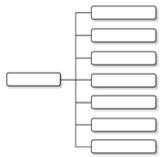
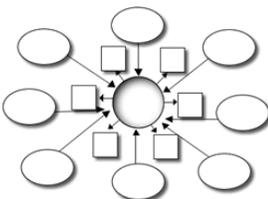
estado las habitaciones e instalaciones del hotel, así como lo determina gerencia general del mismo para brindar un servicio de calidad.

2.15.2 Organigrama

“Los organigramas, son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de ésta”. ²²(Ver cuadro 2.2 y 2.3)

División de los Organigramas		
Por su objeto	Por su área	Por su contenido
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructurales ▪ Funcionales ▪ Especiales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generales ▪ Departamentales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esquemáticos ▪ Analíticos

Cuadro 2.2 División de los organigramas

Clases de Organigramas		
Horizontales	Verticales	Circulares
		

Cuadro 2.3 Clases de organigramas

²² Ibid, Op. Cit. pág. 55

El Hotel Real San Francisco, actualmente cuenta con una estructura organizacional de tipo horizontal, en la cual solo se muestra la estructura administrativa de la empresa.

El organigrama a utilizar para el departamento de ama de llaves será de tipo departamental ya que representa la organización de un departamento o sección y es de forma horizontal, el cual los niveles jerárquicos son representados de izquierda a derecha. Este es utilizado para lograr la especialización y mayor eficiencia en el personal.

2.15.3 Manuales

“Los manuales, son documentos detallados que contiene en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa”.²³ (Ver cuadro 2.4)

Clasificación de los Manuales	
Por su alcance	Por su contenido
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuales generales ▪ Manuales departamentales ▪ Manuales individuales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuales de políticas ▪ Manuales de bienvenida ▪ Manuales de organización ▪ Manuales de procedimientos ▪ Manuales de análisis y valuación de puestos

Cuadro 2.4 Clasificación de los manuales²⁴

De acuerdo al trabajo de investigación, por su contenido, el manual a utilizar es de organización, ya que incluye la historia de la empresa, objetivos del departamento y las funciones del departamento de ama de llaves.

²³ *Ibíd.*, Op. Cit. pág.59

²⁴ FERNÁNDEZ, Arena José Antonio, “El proceso administrativo”, Ed. Diana, México 1997 2° ed., pp. 192-193

2.16 Alojamiento

Es un componente esencial del turismo, dado que cualquier definición de turismo implica una estadía fuera de casa. (Ver cuadro 2.5)

2.16.1 Hotel

“Lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades”.²⁵

2.16.2 Clasificación Hotelera

“Normas que a nivel público o privado y para orientación del turista adoptan los países para agrupar por clases los establecimientos hoteleros en función de una tipología”.²⁶

2.16.3 Huésped

“Es la persona que se aloja en un establecimiento de hospedaje mediante un contrato día a día”.²⁷

2.16.4 Ama de Llaves

“Es la persona que coordina la limpieza de las habitaciones y áreas públicas, y buscando en todo momento la mejor forma de atender las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel”.²⁸

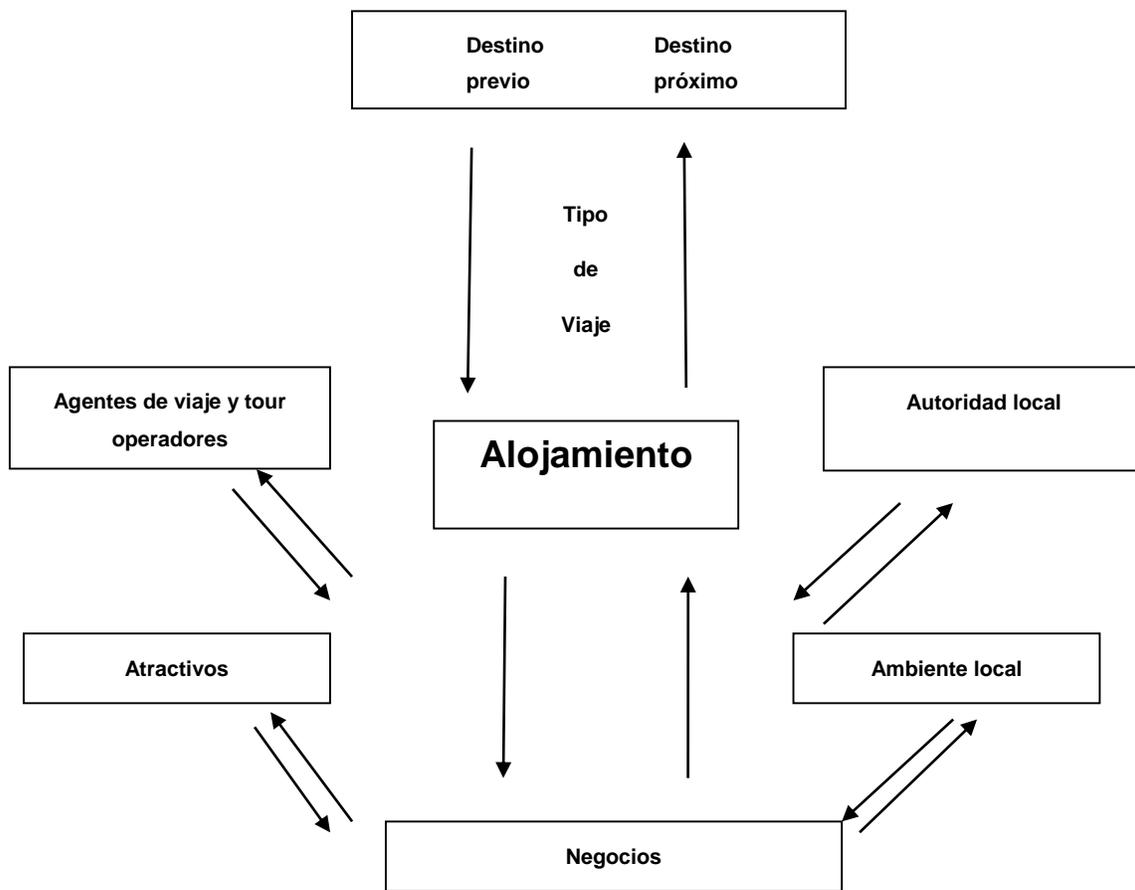
²⁵ DEL RIO, Barragán Luis, “Hotelería” Ed. Instituto Politécnico Nacional, México 1985 pág. 11

²⁶ COOPER, C.; Fletcher J.; Gilbert D., “Turismo, principios y práctica”, Ed. Diana, México 1996 pág. 194

²⁷ www.boletin-turistico.com/diccionario

²⁸ RAMOS, Martín Fernando; Barrera Torre Mario, “Operación de hoteles 1 División Cuartos”, Ed. Trillas, Pág. 169

Los conceptos antes citados, comprenden el objeto de estudio, a la propuesta de integrar a la estructura organizacional del departamento de ama de llaves, implementando un manual de organización. Los cuales son de uso para tener una idea general de su significado y que son expuestos en el capítulo cuatro y cinco con amplitud.



Cuadro 2.5 El alojamiento en el producto turístico.²⁹

2.17 Turismo y su relación con la industria de la hospitalidad

²⁹ GOMEZ, Tagle Francisco, Martínez Eduardo, "Tecnología del hospedaje" Ed. Diana, México 1983, pág. 194

Es importante señalar que el turismo como fenómeno social y como actividad económica es una realidad que el ser humano está asumiendo.

Para crear un producto turístico debe existir una motivación objetiva y subjetiva algo que llame la atención al visitante y que lo haga sentir cómodo, es en este sentido, el marco ideal para recibir y acoger como se merece al turismo de descanso, cultura y de negocios.

Los servicios de hotelería pueden fijarse, en general, dentro del marco siguiente: empresas dedicadas de modo profesional o habitual al alojamiento de las personas con, o sin otros servicios de carácter complementario.

A su vez, estas actividades se diferencian de otras organizaciones industriales y comerciales por la distinta naturaleza de los servicios y negocios que ejercen, puesto que existe una actividad principal, la venta del alojamiento o habitaciones, distinta a las otras actividades, las cuales varían según el tamaño físico del hotel, los clientes del mismo, los servicios ofrecidos y la temporada.

La hotelería es un mundo en sí mismo, dentro de este universo que es el turismo, así mismo enfrenta ser un negocio cambiante y el serlo tiene muchas implicaciones y complicaciones

Lo que se tiene que vender es su entorno, su espacio, pero lo más importante su hospitalidad y el servicio que se brinde al turista al llegar al hotel y encontrar una habitación cómoda y limpia.

C A P I T U L O 3

MARCO CONTEXTUAL

CAPITULO 3

MARCO CONTEXTUAL

En este capítulo se muestran los aspectos geográficos, demográficos, políticos, económicos y turísticos de Huauchinango, con el propósito de identificarlos y relacionarlos con la creación del departamento de ama de llaves del Hotel Real San Francisco.

3.1 Aspectos Geográficos del Estado de Puebla

En el corazón de la República Mexicana se encuentra el Estado de Puebla que limita al norte con el estado de Veracruz, al oeste con Hidalgo, Tlaxcala, Estado de México y Morelos, y al sur con Guerrero y Oaxaca.

El estado de Puebla se decreta como un Estado Libre y Soberano el 3 de febrero de 1924; dividido políticamente en 217 municipios, destaca su Capital Puebla de Zaragoza, la ciudad más importante del estado, también conocida como la “Ciudad de los Ángeles” y declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad. (Ver figura 3.1)



Figura 3.1 Mapa de la República Mexicana

3.2 Huauchinango, Puebla

“La Sierra Norte del estado es sin duda, un lugar abundante de tradiciones, bellezas naturales y encanto, no solo se encuentra formada de montañas, de abismo y niebla, sino de hombres y mujeres que trabajan, sueñan y se apegan a sus tradiciones.

Huauchinango se desarrolla a partir de un asentamiento prehispánico llamado *Cuauchinaco*. Sus primeros pobladores de origen chichimeca, se establecieron entre los años 1116 y 1121, cuando Xolotl ordena a su hijo Nopaltzin buscar un lugar para establecer su propio imperio asentándose al margen del río Texcapalapa, hoy día río Texcapa.

En 1616 el Distrito de Huauchinango se integra al departamento de Tulancingo. Hasta que el 27 de julio de 1851 alcanza el rango de ciudad nombrada “Huauchinango de Degollado”, en honor al mártir de la reforma, el General Santos Degollado.

3.2.1 Toponimia

Huauchinango se deriva del vocablo náhuatl Cuauchinanco que a su vez, proviene de la raíz *cuautli*: árbol, *chinamitli*: muralla y *co*: en; lo que se interpreta como “Entre la muralla de los árboles”

3.2.2 Glifo

Se encuentra representado por un árbol gigante de ramaje frondoso, dividido en tres partes.

El pie de tronco se encuentra atravesado por una cenefa o tejido que simboliza el campo cultivado y una serie de cinco casas que dan a conocer una comunidad.

En cada extremo de la cenefa se encuentra una mata preñada de mazorca que significa el exuberante cultivo del maíz. (Ver figura 3.3)



Figura 3.2 Glifo de Huauchinango

3.2.3 Localización

- Norte: Xicotepec de Juárez y Juan Galindo.
- Sur: Ahuazotepec y Zacatlán.
- Oeste: Juan Galindo y Tlaola
- Poniente: Naupan, Ahuazotepec y el Estado de Hidalgo”.³⁰ (Ver figura3.3)

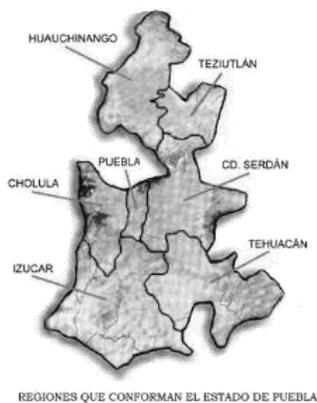


Figura 3.3 Puebla y sus regiones

3.3 Geografía

³⁰ www.municipios.com.mx

El municipio de Huauchinango, se encuentra localizado en el Km. 162 de la carretera México–Tuxpan. Entre los paralelos 20°10´51´´ de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Su geografía se encuentra comprendida por:

3.3.1 Orografía

Describe y estudia los relieves montañosos, ya que Huauchinango forma parte de la Sierra Madre Oriental y su altitud oscila entre los 1,000 y 3,000 msnm.

3.3.2 Hidrografía

El municipio pertenece en su mayor parte a la cuenca hidrográfica del río Necaxa, que a su paso cuenta con una diversidad de presas que se alimentan con sus aguas.

3.3.3 Clima

Considerado por el conjunto de condiciones atmosféricas que lo caracterizan, puede considerarse como cálido, semicálido y templado frío.

Cabe mencionar que lo citado anteriormente es con la finalidad de conocer en forma general la composición del municipio de Huauchinango, aportando al departamento de ama de llaves el conocimiento geográfico en el que se encuentra ubicado el hotel, con el propósito de manejar equipo, materiales y productos que vayan en relación a sus funciones y condiciones climatológicas.

3.4 Actividades Económicas

La actividad económica del municipio por sector, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), se distribuye de la siguiente manera:

- a) El sector primario, que lo incluye el 33.1 por ciento; comprendido por la agricultura, ganadería y pesca.

- b) El sector secundario, que lo incluye el 23.3 por ciento; comprendido por la industria manufacturera, electricidad, agua, construcción, minería, extracción de petróleo y gas.
- c) El sector terciario, que lo incluye el 40.4 por ciento; comprendiendo el transporte, comunicaciones, servicios financieros, de administración pública, comunales, sociales, profesionales, técnicos y turísticos.

En este último sector se encuentra comprendido el turismo y dentro de este la industria del hospedaje, así mismo se ubica en ella el Hotel Real San Francisco ofreciendo el servicio de alojamiento.

3.5. Aspectos Sociales

Es la relación que tiene la población de acuerdo a su forma de vida y su entorno. Es por ello que se ha decidido mencionar tres aspectos sociales, que según la observación incurrida, corresponden a factores de crucial importancia al momento de que el turista decida desplazarse hacia el municipio de Huauchinango y hacer uso de las instalaciones, principalmente las habitaciones del Hotel Real San Francisco, ya que este demuestra de manera diferente todos y cada uno de los aspectos sociales con los que cuenta el municipio y que al huésped lo hace ser parte de la comunidad.

Estos aspectos los comprenden las artesanías, trajes típicos elaborados a mano por la comunidad receptora, así como la gastronomía considerada como un deleite al paladar para aquellos que disfrutan de la comida tradicional mexicana. (Ver cuadro 3.1)

ASPECTOS SOCIALES DE HUAUCHINANGO, PUEBLA		
Artesanías	Trajes Típicos	Gastronomía

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bordado de blusas con punta de relleno y tejido ▪ Cestos con varas de jonote ▪ Papel amate ▪ Jorongos ▪ Chales ▪ Calzado ▪ Fabricación de mosaicos ▪ Fabricación de maceteros y floreros. 	<p style="text-align: center;">Mujeres</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falda negra de lana de enredo ▪ Blusa de manta con escote cuadrado ▪ Faja ancha color rojo ▪ Quechequemetl de algodón en forma curveada ▪ Listones en trenzas ▪ Grandes aretes <p style="text-align: center;">Hombres</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calzón largo ▪ Camisola de manta ▪ Faja ▪ Sombrero de palma ▪ Huaraches ▪ Jorongo y machete de cinta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tlacoyos ▪ Tamales ▪ Hongos totolcoxcatl ▪ Enchiladas ▪ Mole ▪ Quesadillas ▪ Tacos dorados ▪ Chile con huevo ▪ Pollo ▪ Cecina en chiltepín
--	---	---

Cuadro 3.1 Aspectos sociales

3.6 Aspectos Turísticos

Llama la atención el gran potencial en los atractivos naturales como ríos, presas, cascadas, bosques, montañas y acantilados, la arquitectura de la ciudad, que con el hecho de mencionarla hace remontarse a la historia misma, así como la religión sin duda un fenómeno que desde hace siglos ha iniciado el turismo; y en los atractivos históricos mencionar a los líderes y representantes de la historia. (Ver cuadro 3.2)

ASPECTOS TURÍSTICOS		
Atractivos Naturales	Atractivos Arquitectónicos	Atractivos Históricos

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cerro de Zempoala ▪ Presa de Necaxa ▪ Presa de Tenango ▪ Presa de Nexapa ▪ Valle de piedras encimadas ▪ Árbol de Tizoc ▪ Centro recreativo las truchas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conjunto conventual de siglo XVIII ▪ Templo de Santa María la Asunción ▪ Mausoleo al General Rafael Cravioto ▪ Palacio Municipal ▪ Los portales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Busto del General Lázaro Cárdenas ▪ Busto del General José Santos Degollado ▪ Busto del General Rafael Cravioto Pacheco ▪ Busto de Don Benito Juárez
--	---	---

Cuadro 3.2 Aspectos turísticos³¹

3.7 Servicios Turísticos

Son todos aquellos servicios que comprende la planta turística, para brindar una estancia agradable al turista que visita el destino elegido, con fines de descanso, placer, salud, religión o negocios.

De acuerdo a las actividades económicas del municipio de Huauchinango, Puebla, los servicios turísticos se encuentran en el sector terciario, en donde se agrupan el comercio y los servicios.

Por lo tanto, el Hotel Real San Francisco, se encuentra dentro de ese sector, ya que proporciona servicios de alojamiento; la relación que tiene el departamento de ama de llaves, en el sector, es que es el intermediario que permite proporcionar el servicio de hospedaje de una manera confortable y limpia, ya que es uno de sus principales objetivos.

³¹ www.emexico.gob.mx

El propósito de mencionar los aspectos sociales y turísticos del municipio de Huauchinango, Puebla, es que las habitaciones del Hotel Real San Francisco, serán diseñadas con los aspectos más importantes que identifiquen a cada una de las regiones circundantes a él, tratando de transmitir al huésped parte de la cultura social, natural y cultural que lo integra; por tal motivo, es de interés que el personal que labore dentro del departamento de ama de llaves, conozca los datos más importantes, ya que si algún huésped le cuestiona, pueda dar una respuesta con fundamento y así brindar un servicio que supere la expectativa del mismo.

A continuación se mencionan algunos servicios que presta el municipio de Huauchinango. (Ver cuadro 3.4 y 3.5)

3.7.1 Hoteles

En el municipio de Huauchinango, existen seis establecimientos de hospedaje, los cuales, se mencionan a continuación.

Cuadro 3.3 Hoteles en Huauchinango, Puebla ³²

Nombre	Clasificación
Forest	3 estrellas
Guerrero	2 estrellas
Real San Francisco	-----
Rex	2 estrellas
Villa de Cortez	4 estrellas
Villa Real	3 estrellas

3.7.2 Restaurantes

³² GARZA, Gómez Guillermo, "Directorio de Hoteles", México 2007 – 2008 pág. 433

Existen diversos establecimientos dedicados a la industria de la alimentación, pero pocos se encuentran registrados ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de Salubridad y Secretaría de Turismo. A continuación se mencionan algunos restaurantes visitados por su gastronomía regional.

Figura 3.5 Cuadro Restaurantes en Huauchinango, Puebla 33

Nombre	Domicilio	Teléfono
El mirador	Carretera México – Tuxpan #159	01(776) 7 62 22 11
Restaurante Argelia	Carretera México – Tuxpan Km 162	01(776)76 2 13 42
Restaurante –Bar El cerrito	Santos Degollado # 144	01(776) 76 2 22 01
Restaurante El Edén	Carretera México-Tuxpan Km 170	01(776) 76 2 23 44
Restaurante Elizalde	Rafael Cravioto # 97, Santa Cruz	01(776) 76 2 26 03
Restaurante La abuelita	Francisco Cravioto # 5, Centro	01(776) 76 2 08 50
Restaurante La casona	Hidalgo # 5, Centro	01(776) 76 2 18 08
Restaurante Meches	Hidalgo #7, Centro	01(776) 76 2 01 83
Restaurante Mi Lindo Huauchinango	Leona Vicario # 10, Centro	01(776) 76 2 05 40
Restaurante Texcapa	Carretera México-Tuxpan Km 195	01(776) 76 2 35 12
Restaurante-Bar Rex	Avenida revolución # 21, Centro	01(776) 76 2 00 52

³³ Secretaría de Turismo (SECTUR) 2008

C A P I T U L O 4

HOTELERÍA

CAPITULO 4

HOTELERÍA

La industria hotelera es una de las más importantes del sector turístico, ya que aporta una derrama económica considerable al país, como la generación de empleos. Por lo tanto, en este capítulo se analizan los antecedentes históricos de los hoteles, su clasificación, así como el tipo de establecimiento al que corresponde el Hotel Real San Francisco, para delimitar las actividades y funciones que se desempeñan en el departamento de ama de llaves.

4.1 Antecedentes Históricos

La palabra hotel proviene del francés hotel y esta a su vez del latín hospitales, de hostes, huésped. Con esta definición se puede desarrollar en un orden cronológico la historia de la industria de la hospitalidad en el mundo así como en México y específicamente en Huauchinango; Puebla.

4.1.1 La hotelería en el ámbito Internacional

El principio de la historia de la hotelería, empieza a partir de la época medieval, en donde los monasterios y otros edificios religiosos ya aceptaban donativos y acogían a los viajeros, así mismo las posadas también eran muy rudimentarias ya que incluían establos para los caballos.

En la época de las cruzadas se estimularon los viajes, por lo que en Jerusalén había hospicios regentado por la orden de Caballeros Hospitalarios. Después, en la época renacentista en Italia por la actividad comercial renacieron las posadas.

En 1539 Enrique VIII de Francia, suprime los monasterios, lo cual da origen a la proliferación de las posadas en donde ya se servían la carne, cerveza y pan satisfaciendo la necesidad de alimentarse independientemente de la de hospedarse.

4.1.2 La hotelería en el ámbito nacional

Como antecedente de la cultura azteca, los albergues eran ofrecidos a los mercaderes y visitantes de otras tribus cerca de los mercados en las llamadas crujías en donde dormían y podían hacer uso del temascalli que son baños de vapor caliente.

Con la conquista y colonización de México y con la llegada de Hernán Cortés empezaron a construirse los primeros mesones en el país. Más tarde en el Siglo XIX en la época de Maximiliano de Hamburgo se sustituyó la palabra mesón.

Hacia mediados del siglo XIX, los primeros hoteles se construyeron en la capital del país, eran de estilo neoclásico.

4.1.3 Evolución histórica de los hoteles en Huauchinango; Puebla

Huauchinango como objeto de estudio de esta investigación representa antecedentes de los mesones, posadas y hoteles que se han ido desarrollando hasta nuestros días.

Alrededor de 1935 en Huauchinango sólo existían tres establecimientos que brindaban servicios de alojamiento a aquellas personas que por motivos de negocios o recreación, contaban con la necesidad de hospedarse, considerado como ruta de paso para llegar a Veracruz o la Ciudad de México.

El Hotel Real San Francisco tiene diversas cronologías, desde sus orígenes en el año 1935 con el nombre Mesón Hidalgo, pasando por el año 1970 el Hotel Camelia, hasta constituirse en el año 1999 con el nombre que lleva en la actualidad.

En el año 1935, el Mesón Hidalgo, ubicado en la calle portal Hidalgo y administrado por la Señora Josefina Morales Anduaga, en conjunto con dos establecimientos más, el Hotel Vargas y la Casa de huéspedes del Señor Aurelio y la Señora Betito Cruz, proporcionaban servicio de hospedaje, sin servicio complementario como alimentos. Posteriormente en el año 1942 cambia de nombre a Hotel Morales.

En su origen el Hotel Real San Francisco, el cual se ubica en la calle Leona Vicario, sirvió de modelo para posteriormente ampliar las instalaciones del Hotel Morales. Inicialmente contó con siete habitaciones clasificadas en sencillas y dobles, con camas matrimoniales, individuales y catres, así como con la prestación del servicio de alimentos en su restaurante, que al igual que el hotel llevaban en ese entonces el mismo nombre “Camelia”.

En el año 1999 el Hotel Camelia lleva a cabo una remodelación en sus habitaciones y cambia de nombre a Hotel Real San Francisco, contando con un total de catorce habitaciones.

4.2 Clasificación de los Alojamientos Turísticos

El servicio de hospedaje, por su operación y funcionamiento, puede ordenarse en dos tipos: (Ver cuadro 4.1)

Hotel	Extra-Hotel
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hotel ▪ Motel ▪ Motor-hotel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartamentos y casas privadas

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hotel-residencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Casas de huéspedes o pensiones ▪ Campos turísticos ▪ Albergues juveniles ▪ Refugios y cabañas
--	--

Cuadro 4.1 Clasificación de los alojamientos turísticos

4.2.1 Alojamientos tipo extra-hotel

“Los establecimientos de este tipo, se constituyen con facilidades de alojamiento limitadas, proporcionan sus servicios con base en una organización sencilla, un personal reducido y una técnica de operación poco especializada, prestan servicios mínimos al cuarto o prácticamente no existen, por no disponer de equipos para el preparado de los alimentos”.³⁴

4.2.2 Servicio tipo hotel

Son aquellos que de modo habitual o profesional proporcionan habitación o residencia a las personas con o sin otros servicios de carácter complementario.

Dentro de este grupo se incluyen, además de los hoteles, otros en los que el servicio de alojamiento se presta día a día en establecimientos colectivos organizados por habitaciones además de los servicios complementarios que pueda ofrecer.

4.2.2.1 El Hotel

³⁴ RAMIREZ, Blanco Manuel, “Teoría General de Turismo”, Ed. Diana, 2° ed. México 1992 pp. 69,72

“Este establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, ha sufrido con el tiempo diversas transformaciones hasta llegar a sus específicas características de servicio actual. Son éstas las que lo hacen ser considerado como el establecimiento de alojamiento típicamente turístico. Esas características están dadas por las unidades de alojamiento que le son propias en cuartos y suites, además de otros complementarios, tales como: espacios sociales, piscina, restaurantes, bar, centro nocturno, casino, agencias de viajes, salón de belleza, peluquerías, tiendas especializadas, asesoría de deportes, agencia de cambio de moneda, sucursales de correos y telégrafos, entre otros”.³⁵

El Hotel Real San Francisco alcanza este nivel, ya que de acuerdo a la definición antes mencionada, este es un establecimiento que cuenta con una estructura vertical, con doce habitaciones y proporciona además de la renta de las mismas, servicios como: agua caliente, televisión con cable, estacionamiento, además de otros servicios complementarios como: alimentos y bebidas en el restaurante “Mi lindo Huauchinango”, así como servicio a cuartos.

4.3 Establecimientos Hoteleros

Es indispensable conocer como están clasificados los hoteles para identificar el tipo de establecimiento del cual se habla, las amenidades y servicios con los que cuenta, el sistema de administración y la organización con la que debe contar. Las formas en que se clasifican son: (Ver cuadro 4.2)

	a) Ciudad b) Suburbios
--	---------------------------

³⁵ Ibid, Op.Cit. p. 71

1. "Por su localización	c) Carreteras d) Resorts e) Aeropuertos
2. Por su propiedad	a) Independiente b) Administrado por una operadora c) De cadena d) De Franquicia
3. Por su precio	a) Económicos b) Servicios limitados c) Precios medios d) Primera clase o lujo

Cuadro 4.2 Establecimientos Hoteleros³⁶

4.4 Clasificación de Hospedaje

Los hoteles se clasifican en base a la cantidad de los servicios e instalaciones que disponen. (Ver cuadro 4.3)

4. Estrellas	a) De una a cinco estrellas
5. Diamantes	a) De uno a cinco diamantes
6. Tipos de clientes	a) Comercial b) Vacacional c) Convenciones d) Para residentes
7. Operación	a) De temporada o estación b) Permanente
8. Organización	a) Independiente b) De cadena

³⁶ www.wikilearning.com

9. Propiedad	a) Privada b) Pública c) Mixta
10. Ubicación	a) Playa b) Montaña c) Ciudad

Cuadro 4.3 Clasificación de Hospedaje³⁷

4.5 Categorías de los Establecimientos Hoteleros

Así mismo, las categorías de hoteles varían de país en país de acuerdo a los servicios que se ofrecen. Se mencionan de manera general dos agencias extranjeras que clasifican a los hoteles, de acuerdo a los servicios e instalaciones que ofrecen.

1. En Estados Unidos de Norteamérica, American Automobile Association (AAA), considera los parámetros para clasificar a los hoteles de 1 a 5 diamantes.
2. En Europa, Oficial Hotel Guide Classification System, los clasifica de una a cuatro estrellas, así como de lujo, primera clase, económicos, clase turista.
3. En México, Calidad Mexicana Certificada (CALMECAC) el “Organismo Nacional de Certificación y Verificación, cuyo propósito es difundir la cultura de la calidad e impulsar la productividad y competitividad en todos los sectores a nivel nacional.
4. Este organismo evalúa la conformidad de los productos, personas, servicios, procesos, instalaciones entre otros, respecto a la norma de seguridad específico.

El organismo denominado Calidad Mexicana Certificada (CALMECAC), de igual manera certifica a hoteles, bajo la asignación estrellas dependiendo de las

³⁷ RAMIREZ, Blanco Manuel, “Teoría General de Turismo”, Ed. Diana 2° ed. México 1992 pp. 73-75

características así como las instalaciones del hotel y diamantes por el servicio que ofrecen”.³⁸

“En México, hasta 1992 la clasificación de los hoteles estaba a cargo de la Secretaría de Turismo, la cual los clasificaba en económicos, de una a cinco estrellas, categoría especial y de gran turismo. A partir de 1993 se propuso una clasificación independiente, la cual en el caso de los hoteles de cadena se sujeta a las disposiciones internacionales que rijan en dichas cadenas”.³⁹

Por lo tanto, la Secretaría de Turismo (SECTUR) no tiene la facultad para impedir que un hotel exponga la clasificación de tres, cuatro o cinco estrellas.

El Hotel Real San Francisco, se caracteriza por ser de ciudad, ya que se localiza dentro de la urbe de Huauchinango, llamada así desde el año 1861, de propiedad independiente y privada, ya que cuenta con capital propio. No pertenece a ninguna cadena hotelera, de pequeña dimensión, de dos estrellas de acuerdo a las instalaciones y servicios que proporciona, sus servicios son limitados y de precio económico, sus clientes son vacacionales, los cuales hacen uso de las instalaciones en cualquier temporada, principalmente cuando existen las festividades importantes que se llevan a cabo en el municipio, así como por cultura o descanso; y comerciales, ya que por cuestiones de trabajo, tienen la necesidad de hospedarse.

De acuerdo a la reestructura física e interna que esta llevando a cabo, y los lineamientos que marca la Calidad Mexicana Certificada (CALMECAC), podría alcanzar una clasificación de tres a cuatro estrellas:

- a) Tres estrellas: Proporciona alojamiento, tiene un centro de consumo. Sus muebles son de primera clase, la atención al huésped es suficiente y son bilingües.

³⁸ www.onecaribbean.org

³⁹ COOPER, C.; Fletcher J.; Gilbert D., “Turismo, principios y práctica”, Ed. Diana, México 1996 pág. 198

b) Cuatro estrellas: Provee de alojamiento de lujo y comodidad superiores al promedio, sus muebles y decoración es diseñada profesionalmente y de alta calidad, ofrece varios centros de consumo, servicio a las habitaciones, facilidades de banquetes y personal uniformado.

Para lograr que el Hotel alcance cualquiera de las dos clasificaciones mencionadas anteriormente, debe existir una estructura organizacional en la cual se muestre el departamento de ama de llaves, cuya función principal es proporcionar y mantener las habitaciones e instalaciones en óptimas condiciones de limpieza para ser rentadas a los turistas, considerados huéspedes.

C A P Í T U L O 5

ANÁLISIS ORGANIZACIONAL, DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES Y LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CAPITULO 5

ANÁLISIS ORGANIZACIONAL, DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES Y LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN

En este capítulo se presenta el diseño del departamento de ama de llaves y el manual de organización, con el propósito de permitir un desarrollo en la organización y alcanzar calidad en la prestación del servicio de alojamiento, ya que mantener en óptimas condiciones las habitaciones e instalaciones del hotel es fundamental dentro de las actividades de este departamento, además de generar utilidades económicas que retribuyan a la empresa.

5.1 Análisis organizacional del Hotel Real San Francisco

Distinguir la situación organizacional actual, la estructura organizacional y las funciones que realiza el personal del Hotel Real San Francisco.

5.1.1 Generalidades del Hotel Real San Francisco

El Hotel Real San Francisco inicia operaciones bajo ese nombre en el año de 1999. Actualmente administrado por la L.C.E. Josefina Mendoza Castillo.

En la actualidad el hotel brinda servicios de alojamiento, alimentos y bebidas. Por el momento no cuenta con una clasificación requerida para los establecimientos de hospedaje según lo marca la Secretaria de Turismo (SECTUR), pero el restaurante “Mi lindo Huachinango”, el cual como servicio complementario del mismo, cuenta con la certificación del distintivo “H” obtenido por la Secretaria de Turismo (SECTUR) en el mes de junio de 2008, el cual hace que la empresa sea reconocida, confiable y segura para los colaboradores, turistas y huéspedes que honran con su estadía.

5.1.2 Servicios que ofrece el Hotel Real San Francisco

El hotel se enfoca a un turismo de placer y de negocios, los servicios generales que ofrece son:

- 01 Estacionamiento
- 01 Restaurante “Mi Lindo Huauchinango”
- 12 Habitaciones

Doce habitaciones distribuidas de la siguiente forma:

- 05 habitaciones sencillas
- 05 habitaciones dobles
- 02 habitaciones con cama tipo King Size

Los servicios que se ofrecen en las habitaciones son:

- Baño
- Agua caliente
- Alfombra
- Amenidades
- Televisión por cable con control remoto
- Servicio a cuarto de las 07:00 a 21:00 hrs.
- Limpieza diaria

5.2 Estructura organizacional del Hotel Real San Francisco

El Hotel Real San Francisco cuenta de acuerdo a su funcionamiento actual con las áreas y puestos elementales.

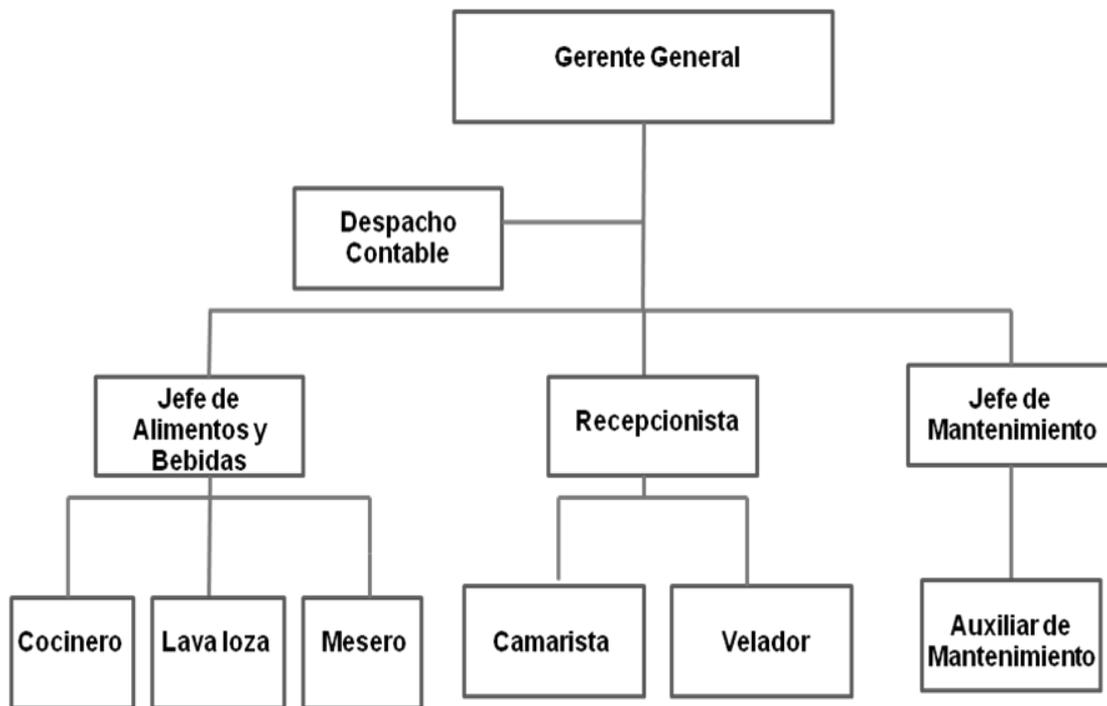


Figura 4.1 Organigrama General del Hotel Real San Francisco

5.2.1 Descripción de puestos

a) Gerente General

Tiene la función de llevar a la práctica los objetivos y programas que fueron planeados y establecidos, tiene a su cargo la contratación del personal, elabora horarios para el personal a su cargo; así como vigila que las actividades que realizan los colaboradores de las áreas del hotel sean llevadas a cabo para brindar un servicio de calidad.

b) Despacho contable

Funciona como departamento staff en la estructura organizacional del hotel; este tiene la función de revisar las facturas, nómina y los documentos contables que se requieran para llevar a cabo una administración estable.

c) Jefe de Alimentos y Bebidas

Depende directamente del gerente general y tiene la función de elaborar los menús de acuerdo a la especialidad del restaurante, supervisa la preparación de los platillos, lleva a cabo el control de las compras de víveres y materias primas, supervisa y controla el almacén de su área, así como vigila la disciplina del personal a su cargo.

d) Cocinero

Es el encargado de preparar y decorar los platillos en función del menú establecido. Este depende directamente del jefe de alimentos y bebidas.

e) Lava loza

Es la persona encargada de lavar la loza, plaque y demás utensilios que se ocupan dentro de la cocina para llevar a cabo la preparación de los alimentos, además se encarga de mantener limpia las instalaciones de la misma. El lava loza depende directamente del jefe de alimentos y bebidas.

f) Mesero

Es la persona que depende directamente del jefe de alimentos y bebidas, tiene entre sus funciones, la de revisar que su estación de trabajo y el montaje sea los correctos, prepara el montaje de las mesas, así como brindar una bienvenida cálida y respetuosa a los clientes que llegan al restaurante, les sugiere aperitivos, los platillos del día y toma la orden al comensal.

g) Jefe de mantenimiento

Depende directamente del gerente general; es el responsable de planear, dirigir y

supervisar los trabajos para el buen funcionamiento de las instalaciones y equipo con el que cuenta el hotel.

h) Auxiliar de mantenimiento

Es la persona que se encarga de ejecutar las funciones que le han sido asignadas directamente del jefe de mantenimiento para el arreglo preventivo y oportuno de las instalaciones, equipo y maquinaria que el hotel requiera, para el buen funcionamiento de mismo.

i) Recepcionista

Es la persona encargada de dar la bienvenida a los huéspedes del hotel, vende y asigna habitaciones, proporciona información general del hotel, así como de los atractivos turísticos del municipio, lleva un control de la entrada y salida de los huéspedes, así como de las llaves del hotel. Realiza un control de las habitaciones limpias y sucias, con el fin de pasar el reporte a la camarista. Depende directamente del gerente general.

j) Velador

Sus funciones dependen directamente del gerente general o bien del recepcionista, es la persona encargada de resguardar la seguridad de las instalaciones del hotel durante el turno de la noche; así mismo realiza algunas funciones del recepcionista durante el turno, como la venta y asignación de habitaciones.

k) Camarista

Es la persona responsable de realizar la limpieza de las habitaciones, de acuerdo al reporte que recepción le proporcione al comenzar su jornada de trabajo, así mismo, verifica que la habitación no tenga ningún daño y al terminar la limpieza de las mismas,

revisar que todo funcione correctamente. De igual forma, se encarga de limpiar las áreas públicas del hotel.

5.3 La importancia de la creación del departamento de ama de llaves y la implementación de un manual de organización.

La creación de un departamento dentro de la organización conlleva a analizar las necesidades que tiene el hotel, respecto a los servicios que presta, para que sean clasificados y definidos como departamentos.

El Hotel Real San Francisco, al pertenecer a la industria turística tiene como función principal brindar servicio de hospedaje, para hacerlo, cuidar los detalles y la limpieza de las habitaciones e instalaciones del mismo, por tal motivo, se crea el departamento de ama de llaves, para mantener su principal objeto de venta en perfecto estado de pulcritud y que los huéspedes y clientes se sientan cómodos y seguros al hacer uso de sus instalaciones; para lograr esto, se implementa un manual de organización, considerando los puntos citados anteriormente en el capítulo dos del marco conceptual acerca del proceso administrativo y el uso de los manuales. Es importante mencionar que el manual detalla los elementos más importantes de la organización, haciendo énfasis en el departamento de ama de llaves.

La importancia de realizar este manual, es mantener y reflejar un sólido plan de organización dentro del departamento.

Las ventajas de aplicar este manual dentro del departamento es que facilita el estudio de los problemas de la organización y del departamento mismo, evitando conflictos entre directivos y colaboradores, sirve como guía y da continuidad a los procedimientos y normas.

Se considera que este texto debe someterse a una actualización periódica de acuerdo a las necesidades del hotel.

5.3.1 Departamento de Ama de Llaves

Todos los departamentos de un hotel tienen su grado de importancia ya que contribuyen al buen funcionamiento del mismo para ofrecer servicios de calidad. Sin embargo el departamento de ama de llaves es prioritario dentro del organigrama de un hotel, ya que este último además de ofrecer servicios complementarios, lo que vende principalmente son habitaciones; por lo tanto mantener en óptimas condiciones de limpieza, aseo, higiene, comodidad y funcionalidad las habitaciones e instalaciones del mismo son el reflejo de una organización correctamente estructurada y dependerá en gran parte el éxito del mismo.

5.3.1.1 Relación del departamento de ama de llaves con otros departamentos del Hotel Real San Francisco

En el desarrollo de sus actividades diarias el departamento de Ama de Llaves cuenta con una estrecha relación con todos los departamentos del hotel con el propósito de cumplir con los objetivos y metas establecidas en el departamento y en la empresa.

La comunicación entre los departamentos de un hotel debe ser clara, y sistemática, además de fluir en todas las direcciones ya que de algún modo afectará en mayor o menor medida en las actividades y el trabajo común de los colaboradores.

Los departamentos con los que tiene relación el departamento de Ama de Llaves son:

a) Gerencia General

Lleva a cabo la administración general del hotel, planifica, organiza y evalúa las actividades que desarrolla cada departamento; se hace cargo de la contratación y capacitación del personal, así mismo realiza la venta de habitaciones, servicio en centros de consumo, banquetes, instalaciones y servicios con que cuenta el hotel, a compañías regionales, entre otras. Por tal motivo le proporcionará la información

correspondiente al departamento de ama de llaves de la entrada de grupos para el arreglo de habitaciones.

b) Recepción

Es el departamento que tiene relación directa con el huésped a su llegada, durante su estancia y a su salida, de igual forma se mantiene como vendedor principal de los servicios complementarios con los que cuenta el hotel.

La comunicación entre el departamento de recepción y el departamento de ama de llaves debe ser bilateral, ya que comunicará diariamente a dicho departamento los movimientos de entradas y salidas de huéspedes, así como cambio de habitaciones, pronósticos de ocupación, solicitudes de camas extras o alguna amenidad que el huésped requiera dentro de la habitación.

c) Alimentos y bebidas

Este departamento es el que lleva a cabo la administración y supervisión de los centros de consumo como restaurantes, bares y cafeterías dentro de un hotel; la relación que tiene el departamento de ama de llaves es imprescindible para el desarrollo de sus actividades, ya que le suministra mantelería y uniformes necesarios, así como llevar a cabo la limpieza dentro de los centros de consumo.

d) Mantenimiento

Las actividades que realiza el departamento de mantenimiento es conservar en buen estado el funcionamiento de las instalaciones equipo y maquinaria del hotel protegiendo la seguridad de los huéspedes, clientes y colaboradores del mismo.

Por tal motivo, la relación con ama de llaves es estrecha y de vital importancia, ya que atiende los reportes de desperfectos, averías o anomalías de habitaciones y áreas públicas que requieren de reparación, vigilando que se realicen en tiempo y forma, esto con el fin de proporcionar un mejor servicio y no demerite la calidad.

Si la reparación en habitación requiere de un bloqueo, se le notificará a recepción para que se asigne como fuera de servicio y no se exponga a la venta.

A continuación se muestran las partes que integran el manual, refiriéndonos que son parte fundamental en el departamento de ama de llaves.

I. Introducción

II. Origen del Hotel Real San Francisco

III. Misión

IV. Visión

V. Organigrama del departamento de ama de llaves

VI. Descripción general del departamento de ama de llaves

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

I. INTRODUCCIÓN

Es un placer para el Hotel Real San Francisco darte la más cordial bienvenida. El unirte a nuestro equipo de trabajo es una valiosa toma de decisión y contar con tu participación será benéfico para la empresa.

El presente manual fue diseñado especialmente para ti, ya que eres lo más importante dentro del Hotel Real San Francisco, pretende aplicarse como texto de instrucción y que por su contenido y claridad puede estudiarse de manera autodidacta.

Mediante la lectura del mismo podrás conocer de forma clara y detallada el departamento de ama de llaves, los puestos que lo integran y las actividades que se realizan en cada uno de ellos, con el fin de que las funciones que realices sean de carácter disciplinado y seguro. Así mismo conocer a tus compañeros de trabajo y dirigirte a ellos en cualquier situación que así lo requiera.

El manual esta dividido en tres partes; la primera parte describe el origen del Hotel Real San Francisco y el organigrama del departamento de ama de llaves; la segunda parte se compone de la explicación detallada de los puestos, sus funciones, las relaciones que tienen con otras áreas y el perfil que debe cubrir cada puesto; y la tercera parte incluye la presentación del personal, los materiales de trabajo y los formatos que se utilizan para la realización de las funciones, así como la fraseología del servicio.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

II. ORIGEN DEL HOTEL REAL SAN FRANCISCO

Cronología de Hoteles de la Familia Morales

- Mesón Hidalgo creado en 1935
- Hotel Morales creado en 1942
- Hotel Camelia creado en 1970
- Hotel Real San Francisco creado en 1999

Es una empresa familiar la cual fue administrada por la Señora Josefina Morales Anduaga, posteriormente pasa bajo la administración de su hija Josefa Castillo Morales y actualmente quien lleva la administración es la L.C.E Josefina Mendoza Castillo.

El Hotel Real San Francisco consta de 12 habitaciones divididas en 5 habitaciones sencillas, 5 dobles y 2 con cama tipo King size; además de prestar servicios complementarios de alimentos y bebidas en su restaurante llamado “Mi Lindo Huauchinango”.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

III. MISIÓN

A través de la prestación de los servicios de hospedaje, hacer sentir a nuestros huéspedes y clientes en un ambiente agradable, agregándole el toque especial que nuestro personal capacitado realiza con el fin mismo de complacerle, y el cual será descubierto en cada visita que realice.

IV. VISIÓN

Consolidarnos como un departamento estable y comprometido con nuestros huéspedes, clientes y colaboradores, a través de la actualización y especialización de tecnología y programas de capacitación que sean de utilidad en el servicio que estamos ofreciendo.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco

“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”



V. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

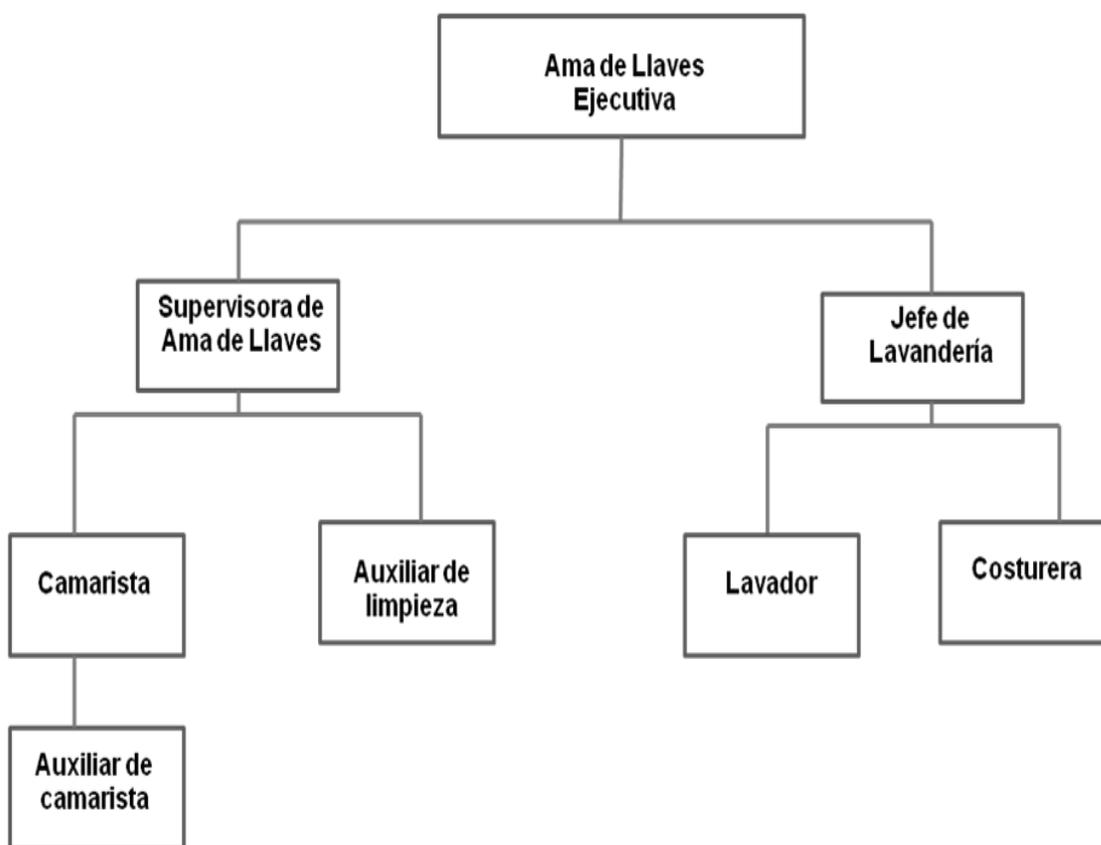


Figura 5.1 Organigrama del Departamento de Ama de Llaves⁴⁰

⁴⁰ Propuesta del tesista

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

VI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

El departamento de Ama de Llaves tiene como actividades específicas la limpieza y presentación de las habitaciones, las áreas públicas y de servicio de un hotel, así como llevar un control de los blancos para habitaciones, la mantelería, los uniformes y los suministros que sean necesarios para la operación del mismo. Además de tener un control completo de las habitaciones ocupadas y desocupadas para notificarlas al departamento de recepción y que este pueda disponer de ellas en el momento preciso.

El objetivo principal del departamento de Ama de Llaves es proporcionar al huésped una atención personalizada en la prestación del servicio así como, anticiparse y atender las necesidades que esté tenga durante su estancia dentro del hotel.

**Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel
Real San Francisco**

“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”



VII. Descripción de puestos

**VIII. Presentación del personal del
departamento de ama de llaves**

IX. Materiales de trabajo

**X. Presentación estándar en habitaciones del
Hotel Real San Francisco**

XI. Fraseología del servicio



Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

VII. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Puesto: Ama de Llaves Ejecutiva

Ocupante: (Nombre de la persona que ocupará el puesto)

Jefe inmediato: Gerente General

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

El Ama de Llaves ejecutiva debe llevar a cabo una operación eficiente, económica y disciplinada de su departamento, buscando siempre el bienestar y la satisfacción de los huéspedes, mediante un servicio esmerado, cortés y amable, apeándose a las políticas y procedimientos del hotel.

Es la responsable de la planificación de los horarios, presupuestos, solicitudes de suministros, así como de la contratación del personal adecuado.

FUNCIONES

- Responsabilizarse de la excelente presentación y limpieza de las habitaciones y áreas públicas.
- Responsabilizarse del control del inventario de blancos de las habitaciones, mantelería y uniformes del personal.
- Verificar que todas las habitaciones sean montadas de acuerdo con el estándar de calidad del Hotel Real San Francisco.
- Llevar un estricto control de los suministros de huéspedes y de limpieza.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco

“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”



- Realizar inspecciones periódicas de las habitaciones, áreas públicas y de servicio del Hotel Real San Francisco.
- Establecer un estricto control de las llaves maestras del departamento.
- Implementar, en coordinación con el Gerente General y el Jefe de Mantenimiento, un programa para llevar a cabo el mantenimiento y limpieza profunda de las habitaciones y áreas públicas del Hotel Real San Francisco, asegurándose que sean cumplidas.
(Ver Figura 5.9)
- Verificar la correcta elaboración de los reportes de su departamento, así como la entrega dentro de los plazos y horarios establecidos.
- Implementar y verificar que se lleve a cabo el programa anual de volteado en los colchones de las habitaciones.
- Llevar el control del área de perdido y encontrado.
- Mantener actualizado el inventario de todo el equipo de operación a su cargo, así como el mobiliario y equipo de las habitaciones y áreas públicas.
- Verificar que el servicio que prestan los huéspedes por el personal que esta a su cargo sea de manera amable, eficaz y eficiente.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

RELACIONES

- **Interna:** Cuenta con una estrecha relación con todos los departamentos del hotel con el propósito de que se cumplan los objetivos y las metas que se tienen establecidas.
- **Externa:** Proveedores de productos de limpieza, insumos, equipo y mobiliario que necesite el departamento para contar con una operación eficiente.

PERFIL

- Sexo: Femenino.
- Edad: 25 – 45 años.
- Escolaridad: Licenciatura trunca o terminada en Turismo o Administración de Empresas Turísticas (LAET).
- Experiencia: 2 años mínimo en el mismo puesto.
- Conocimientos: Generales de hotelería, estándar de calidad y manejo de computadora.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

Puesto: Supervisora de Ama de Llaves

Ocupante: (Nombre de la persona que ocupará el puesto)

Jefe inmediato: Ama de Llaves Ejecutiva

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Es la persona encargada de asistir al Ama de Llaves en las actividades que tiene conferidas, su misión es doble ya que tiene que revisar y sustituir.

Supervisa que las camaristas y auxiliares de limpieza en el área de piso que están a su cargo realicen sus actividades de limpieza de habitaciones y pasillos.

FUNCIONES

- Distribuir las cargas de trabajo de las camaristas en función de la ocupación del hotel y entregar las llaves maestras de sección correspondientes.
- Supervisar el montaje de los carros de camarista antes de comenzar el trabajo, asegurándose de que cada uno tenga lo necesario para llevarlo a cabo.
- Supervisar la presentación del personal del departamento antes de comenzar sus labores.
- Revisar las habitaciones asignadas a los huéspedes importantes (VIP)

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- antes de la llegada y durante la estancia de los mismos.
- Realizar recorridos por las áreas públicas y de servicio para verificar presentación y limpieza, corrigiendo las anomalías que hubiera encontrado.
 - Solicitar a la camarista el informe de ocupación para elaborar el informe de ama de llaves. (Ver Figura 5.1)
 - Supervisar la elaboración de los reportes de ama de llaves y su entrega oportuna a recepción.
 - Recibir y aclarar las discrepancias que hubieran surgido en los reportes de ama de llaves.
 - Supervisar que las habitaciones reportadas como limpias por las camaristas, sean capturados a la brevedad posible.
 - Coordinar el trabajo de las supervisoras, jefe de lavandería, camaristas, costureras, y auxiliares de limpieza.
 - Mantener al día las listas de asistencia del personal del departamento. (Ver figura 5.12)
 - Programar y coordinar el lavado de alfombras, tapicería y cortinas en habitaciones, áreas públicas y centros de consumo.
 - Llevar a cabo los inventarios mensuales de blancos de habitaciones y mantelería.
 - Elaborar las requisiciones diarias de suministros necesarios para la operación en función de la ocupación del Hotel Real San Francisco. (Ver figura 5.11)
 - Supervisar que se lleven a cabo las cortesías nocturnas en las habitaciones ocupadas.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- Cuidar que el auxiliar de camarista lleve a la lavandería cuando estén sucios los blancos y que reponga el stock a las camaristas.
- Dar seguimiento al programa de volteo de colchones en habitaciones.

RELACIONES

- **Interna:** Todos los departamentos del hotel.
- **Externa:** Los del ama de llaves en ausencia de ésta.

PERFIL

- Sexo: Femenino.
- Edad: 18 – 40 años.
- Escolaridad: Carrera técnica o Licenciatura trunca o terminada en Turismo o en Administración de Empresas Turística (LAET).
- Experiencia: 1 año mínimo en el puesto.
- Conocimientos: En área de hotelería, estándares de calidad, manejo de personal y de computadora.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

Puesto: Camarista

Ocupante: (Nombre de la persona que ocupará el puesto)

Jefe Inmediato: Supervisora de Ama de Llaves

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Responsable de realizar la limpieza y el arreglo de las habitaciones, cuidando el buen estado de las mismas. Así como cuidar el orden de los objetos que depositen los huéspedes en las habitaciones.

FUNCIONES

- Recibir la información de trabajo y preparar el material, maquinaria productos y utensilios para el inicio de sus actividades.
- Limpiar y arreglar las habitaciones del Hotel Real San Francisco.
- Comprobar el buen estado de las instalaciones y del mobiliario, para lograr que el cliente encuentre las habitaciones y zonas de acceso en perfecto estado.
- Atender al cliente durante su permanencia en las habitaciones del Hotel Real San Francisco, utilizando el material y las habilidades adecuadas, para ofrecerle un correcto servicio.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- Elaborar su reporte de camarista, en el que anotará el estado físico de las habitaciones que le corresponden. (Ver figura 5.2)
- Informar a la supervisora de su área algún objeto olvidado en alguna habitación, para después informar a recepción. (Ver figura 5.7)
- Finalizar su trabajo con la limpieza de su equipo de trabajo, arreglo de su carro, verificando que todo quede en perfecto estado.

RELACIONES

- **Internas:** Lavandería, ropería, recepción, mantenimiento, alimentos y bebidas.
- **Externas:** No Aplica

PERFIL

- Sexo: Femenino.
- Edad: 30 – 50 años.
- Escolaridad: Secundaria terminada mínimo.
- Experiencia: 1 año en puestos similares.
- Conocimientos: Sobre hotelería en general.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

Puesto: Auxiliar de Camarista

Ocupante: (Nombre de la persona que ocupará el puesto)

Jefe Inmediato: Supervisora de Ama de Llaves

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Responsable de ayudar a la camarista en actividades que requieran un mayor esfuerzo físico, realizar la limpieza de pasillos de habitaciones, áreas de servicio y transportar la ropa sucia que se encuentran en las roperías de cada piso hacia la lavandería.

FUNCIONES

- Auxiliar a las camaristas en el trabajo pesado en habitaciones.
- Limpiar pasillos del área de huéspedes.
- Limpiar las áreas de servicio.
- Auxiliar a las camaristas en el montaje y desmontaje de las camas extra y de cunas en habitaciones.
- Recoger la ropa sucia de los carritos de las camaristas y llevarlas al área de servicio de lavandería.
- Llevar a cabo trabajos de lavado de alfombras y tapicería en las habitaciones y pasillos de la sección que les fue asignada.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

RELACIONES

- **Internas:** Lavandería y ropería
- **Externas:** No Aplica

PERFIL

- Sexo: Masculino.
- Edad: 18 – 45 años.
- Escolaridad: Secundaria mínima.
- Experiencia: 1 año a 6 meses en áreas afines.
- Conocimiento: Sobre hotelería en general.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

Puesto: Auxiliar de Limpieza

Ocupante: (Nombre de la persona que ocupará el puesto)

Jefe Inmediato: Supervisora de Ama de Llaves

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Responsable de llevar a cabo la limpieza de las áreas públicas, centros de consumo y oficinas del hotel.

FUNCIONES

- Limpieza de las áreas públicas, centros de consumo y oficinas del hotel.
- Mantener su equipo de trabajo ordenado y limpio.
- Clasificar la basura correctamente antes de ser depositada a los contenedores de la cámara de basura.
- Lavado de alfombras de los centros de consumo u oficinas.
- Pulir los pisos del Lobby
- Limpieza de cristales de las ventanas en general.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

RELACIONES

- **Internas:** Todas las áreas del hotel.
- **Externas:** No Aplica

PERFIL

- Sexo: Indistinto.
- Edad: 18 – 45 años.
- Escolaridad: Secundaria mínima.
- Experiencia: 1 año a 6 meses en áreas afines.
- Conocimiento: Sobre hotelería en general.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

Puesto: Jefe de Lavandería

Ocupante: (Nombre de la persona que ocupará el puesto)

Jefe Inmediato: Ama de Llaves Ejecutiva

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Responsable de supervisar que se lleve a cabo el servicio de lavado y planchado de la ropa de habitaciones, la mantelería y los uniformes del personal, servicio de lavado, planchado y tintorería para la ropa de los huéspedes, así como manejar la ropería central y el stock de blancos en habitaciones, mantelería y uniformes de personal.

De igual forma debe conocer el funcionamiento, capacidades y características del equipo que utiliza, además de conocer el tipo de productos químicos que se emplean en la utilización de cada de una de las telas, así como el procedimiento para la limpieza y presentación de cada una de ellas.

FUNCIONES

- Operar de manera eficiente, económica y disciplinada su departamento.
- Establecer los niveles de producción de manera que se ajusten a las necesidades de la operación.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- Capacitar y entrenar al personal a su cargo.
- Supervisar y controlar los diferentes procesos de lavado, secado y planchado de la ropa de habitaciones, mantelería y ropa de huéspedes.
- Separar la ropa dañada y clasificarla para su reparación, reciclado o baja.
- Elaborar las requisiciones al almacén general para surtirse de los diferentes insumos y suministros necesarios para la operación de su departamento. (Ver Figura 5.11)
- Hacer pruebas constantes y establecer las fórmulas de lavado adecuadas que se ajusten al tipo de ropa que se lava.
- Elaborar y entregar en los plazos establecidos los reportes asignados a su departamento. (Ver figura 5.8)
- Cerciorarse de que los equipos instalados reciban el mantenimiento adecuado, de acuerdo a las especificaciones de los fabricantes.
- Supervisar que el servicio que se presta a los huéspedes sea eficiente, eficaz y amable.
- Mantener surtido de acuerdo el stock cada una de las roperías en pisos. (Ver Figura 5.6)
- Vigilar que su área de trabajo se mantenga siempre limpia y ordenada.
- Coordinar el surtido de blancos y suministros a las camaristas diariamente, en función de la ocupación del Hotel Real San Francisco. (Ver Figura 5.5)

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

RELACIONES

- **Internas:** Gerencia general, ama de llaves, supervisoras, mantenimiento, almacén, alimentos y bebidas para familiarizarse con las rutinas de trabajo,
- **Externas:** Con las empresas del equipo de trabajo para proporcionarles el mantenimiento adecuado.

PERFIL

- Sexo: Indistinto.
- Edad: 26- 40 años.
- Escolaridad: Preparatoria terminada mínimo.
- Experiencia: Manejo de personal, conocimiento de procedimientos en limpieza de telas y tejidos, manejo de máquinas de cocer industriales.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

Puesto: Lavador

Ocupante: (Nombre de la persona que ocupará el puesto)

Jefe Inmediato: Jefe de Lavandería

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Se encarga de recibir la ropa sucia de las habitaciones, centros de consumo y huéspedes para darles el servicio de lavado, planchado y tintorería.

FUNCIONES

- Lavar utilizando los equipos instalados y siguiendo el procedimiento establecido en cada caso.
- Operar las máquinas sin rebasar las cargas indicadas por los fabricantes según el tipo de ropa.
- Aplicar las fórmulas de lavado adecuadas para cada tipo de ropa.
- Asegurarse de que se cumplan los diferentes ciclos de lavado según el tipo de ropa.
- Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.
- Operar las máquinas y equipos de acuerdo con las instrucciones recibidas.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- Colaborar en el conteo y clasificación de la ropa de habitaciones y mantelería. (Ver figura 5.8)
- Tener conocimientos de las diferentes telas y de la manera de tratarlas para desmancharlas.
- Conocer los procedimientos señalados en el manual de procedimientos del área.
- Conocer los procedimientos de seguridad y emergencia del Hotel Real San Francisco.

RELACIONES

- **Internas:** Ama de llaves, ropería y almacén.
- **Externas:** No Aplica.

PERFIL

- Sexo: Indistinto.
- Edad: 18 – 40 años.
- Escolaridad: Secundaria mínima.
- Experiencia: 6 meses a 1 año en el mismo puesto o similar.
- Conocimientos: Técnicas de lavado tintorería o similar.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

Puesto: Costurera

Ocupante: (Nombre de la persona que ocupará el puesto)

Jefe inmediato: Jefe de Lavandería

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Responsable de mantener los blancos, mantelería y uniformes del personal en buen estado haciendo los ajustes necesarios para su buena presentación.

Realiza la confección de piezas de acuerdo a los requerimientos de la operación del Hotel Real San Francisco.

FUNCIONES

- Mantener su equipo de operación en óptimo estado de conservación y funcionamiento.
- Prolonga la vida del uso de uniformes, blancos y mantelería, haciendo las reparaciones necesarias a las prendas.
- Reciclar la ropa que este fuera de servicio, según las instrucciones que reciba del jefe de ropería.
- Confecciona piezas de acuerdo a necesidades de la operación.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

RELACIONES

Internas: Recepción, Ama de llaves

Externas: No Aplica

PERFIL

- Sexo. Indistinto.
- Edad: 18 – 45 años.
- Escolaridad: Primaria mínimo.
- Experiencia: 1 año mínimo en el mismo puesto.
- Conocimientos: Corte y confección, utilización de máquinas de coser industriales.

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

VIII. PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

¡Yo soy la imagen del hotel!

Aseo personal

Dentro de la industria hotelera y para el Hotel Real San Francisco la apariencia personal es muy importante; el aspecto diario es la carta de presentación, para lo cual el personal administrativo y operativo del departamento tendrá que cuidar los puntos que se detallan a continuación:

- Baño diario
- Olor neutro
- Dientes limpios y aliento fresco
- Manos y uñas perfectamente limpias
- Uniforme limpio
- Calzado limpio
- Fumar sólo en lugares permitidos
- No mascar chicle dentro de las horas de trabajo

- Joyería discreta

Damas

- Cabello recogido o peinado hacia atrás y la cofia bien colocada
- Maquillaje discreto
- Uñas discretas, bien cuidadas y con barniz discreto
- Buen corte de cabello
- Color de cabello de un sólo tono y discreto

Caballeros

- Cabello corto sin teñir
- No usar bigote
- No usar barba

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- Usar patillas cortas
- Perfectamente rasurado
- Vello de la nariz corto
- Uñas cortas y limpias
- No tener tatuajes en el cuerpo
- Evitar el uso de lentes oscuros
- Utilizar la red para cubrir el cabello
- No utilizar prendas que no correspondan al uniforme, tales como suéteres, chalecos, corbatas, mascadas y bufandas

Uniforme

El uniforme es una parte muy importante de la imagen dentro del Hotel Real San Francisco, por lo tanto se tiene que cuidar y respetar el estándar indicado, para lo cual se tendrán que cuidar los aspectos que se detallan a continuación:

- Uniforme limpio y completo
- Cambiar el uniforme a diario
- Cambiar a diario la ropa interior
- Usar gafete
- Evitar el uso de dijes y prendedores

Damas

- Zapatos cerrados y bien lustrados (se recomienda usar del color apropiado del uniforme).
- Medias de color natural
- Mandil limpio y bien planchado
- Largo de la falda debajo de la rodilla

Caballeros

- Zapatos de agujeta, bien lustrados (se recomienda usar del color apropiado del uniforme)

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- Calcetines del mismo color del pantalón
- Usar camiseta interior

Postura

Aspectos que se tiene que mantener para no causar mal aspecto al huésped, para lo cual se tendrán que cuidar los aspectos que se detallan a continuación:

- No sentarse en los muebles de las habitaciones
- No se permite ver el aparato de televisión
- No recargarse en las paredes
- No colocar las manos dentro de los bolsillos
- Viajar siempre en los elevadores de servicio
- Al abrir una habitación se debe hacer despacio, después de haber

- llamado a la puerta utilizando la fraseología implementada por el Hotel Real San Francisco.
- Al cerrar la puerta de la habitación, se debe hacer despacio, después de haber tratado el asunto que los llevó a la habitación, con el huésped.

Personalidad

Los que colaboran dentro del Hotel Real San Francisco, principalmente aquellos que tienen contacto directo con los huéspedes, deben tener una personalidad muy especial, para lo cual se recomienda que cuenten con los siguientes atributos:

- Iniciativa
- Sentido de cooperación
- Entusiasmo
- Dinamismo

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- Estabilidad emocional
- Confianza en si mismo
- Dicción
- Memoria
- Puntualidad
- Formalidad
- Concepto del buen servicio
- Cortesía
- Trabajo en equipo y compañerismo
- Disciplina
- Compromiso institucional
- Sentido del humor
- Sentido de autocrítica

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

IX. MATERIALES DE TRABAJO

El departamento de ama de llaves del Hotel Real San Francisco, debe de contar con equipo, productos, artículos de limpieza, papelería requerida para el trabajo que se realice en las habitaciones, áreas de servicio y públicas, el cual permita realizar las laboresas eficientemente.

Equipo

- Aspiradoras
- Escaleras metálicas
- Pulidoras
- Máquina lavadora de alfombras
- Carrito para camaristas
- Carrito para ropa sucia
- Carrito para blancos
- Camas extras
- Cunas
- Extinguidores
- Equipo de oficina
- Máquina de coser

- Portaequipaje
- Equipo para fumigar
- Planchas
- Cobertores extras
- Ganchos de Plástico
- Lavadoras
- Secadoras
- Depósitos de shampoo
- Cestos para basura

Papelería para uso administrativo

- Reporte de ama de llaves

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco

“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”



- Reporte de camarista
 - Reporte de supervisión diaria de camarista
 - Requisición de almacén
 - Requisición de compra
 - Reporte de Asistencia de personal
 - Papeleta de vacaciones
 - Papeletas de permisos
 - Pases de salida
 - Block de recibos de perdidos y encontrados
 - Tend – Cards
 - Lápices
 - Bolígrafos
- Papelería para servicio de huéspedes**
- Sobres
 - Papel para escribir
 - Libreta para notas
 - Letrero esterilizado
 - Letrero “No molestar”
 - Directorio de servicios
 - Directorio de servicios de alimentos y bebidas a la habitación
 - Tarjetas postales
 - Listas de lavandería y tintorería
 - Libreta de notas
 - Directorio telefónico
 - Biblia
- Suministros en la ropería**
- Toallas
 - Batas de baño
 - Toallas faciales
 - Toallas de mano

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- Tapetes de toalla
- Sabanas
- Colchas
- Cobertores
- Pie de cama
- Almohadas
- Cubre colchones
- Rodapié
- Cortinas
- Mantelería
- Servilletas
- Uniformes
- Focos
- Ganchos
- Cortinas de baño
- Tapetes de hule
- Jabón para huéspedes
- Bolsas de plástico para ropa de huéspedes
- Limpia-calzado
- Vasos
- Papel sanitario
- Cerillos
- Pañuelos desechables
- Pasta y cepillos dentales

Suministros para las habitaciones

- Tiras de esterilizado
- Ceniceros
- Floreros

Productos de limpieza

- Detergentes
- Jabón en polvo
- Desodorante

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- Ácido
- Limpia metal
- Lustrador de muebles
- Quitamanchas
- Insecticida
- Desinfectante
- Cloro
- Polvo limpiador
- Limpiador
- Jabón líquido
- Desmanchador de alfombras
- Sellador
- Trapeadores y escobas
- Guantes
- Cepillos de raíz
- Cepillos de mano
- Cubetas de plástico
- Toallas de papel
- Fanelas
- Espátula
- Escobetas y fibras de plástico
- Limpiavidrios
- Esponjas
- Fibras verdes
- Plumeros
- Recogedores para basura
- Jergas

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

X. PRESENTACIÓN ESTÁNDAR EN HABITACIONES DEL HOTEL REAL SAN FRANCISCO

- 01 Televisión con servicio de cable
- 01 Maletero

Puerta:

- 1 letrero “No molestar”
- 1 letrero “Hacer la habitación”
- 01 menú de room service o servicio a cuartos

Clóset:

- 05 ganchos para ropa (mínimo)
- 01 bolsa para la lavandería
- 01 lista de lavandería
- 01 cobertor extra
- 01 burro de planchar
- 01 plancha
- 02 hojas de comentarios del huésped
- 01 tarjetas postales de México o Huauchinango
- 01 bolígrafo
- 01 silla
- 01 bote de basura

Escritorio:

- 01 teléfono
- 01 lámpara

Mesa de centro

- 01 cenicero
- 01 carterita de cerillos

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- 02 sobres de café

Minibar

- Plancha de minibar
- 01 charola
- 04 blondas para vasos y tazas
- 01 taza (habitación sencilla)
- 02 tazas (habitaciones dobles, master suite y junior suite)
- 03 tazas (habitaciones triples)
- 01 vaso (habitación sencilla)
- 02 vasos (habitaciones dobles, master suite y junior suite)
- 03 vasos (habitaciones triples)
- 02 – 03 servilletas
- 01 agitador
- 01 Agua Bonafont 250ml
- Hielera

- 01 cafetera
- Menú de room service o servicio a cuartos

Diván o sillones

- 04 cojines en cada sillón (habitación junior suite y master suite)
- 01 diván (habitación junior suite)
- 02 sillones (habitación master suite)

Camas

- Colchas (01 en cada cama)
- Cubre colchón (01 en cada cama)
- Cobertor (01 en cada cama)
- Sábanas (02 en cada cama)
- Almohadas (02 en cada cama)
- Cojines (02 en cada cama)
- Fundas (04 en cada cama)

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

- Rodapié (01 en cada cama)
- 01 espejo
- 02 blondas
- Buró**
- 02 lámparas (habitación sencillas, triples, discapacitados, master suite y junior suite)
- 02 vasos
- 02 toallas de baño
- 01 lámpara (habitación doble)
- 02 toallas de mano
- 01 teléfono
- 02 toallas faciales
- 01 apagador
- 01 tapete de tela
- 01 control de televisión
- 01 cortina de baño
- 02 rollos de papel higiénico
- 01 carpeta para anotaciones y lista de canales
- 02 jabones de tocador
- 01 jabón de baño
- 01 pluma
- 01 shampoo
- 01 directorio de teléfonos
- 01 acondicionador
- 01 Biblia
- 01 bote para basura
- Baño:**
- 01 letrero de esterilizado para W.C

Manual de Organización del Departamento de Ama de Llaves del Hotel Real San Francisco



“Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla”

XI. FRASEOLOGÍA DEL SERVICIO

Frases compuestas que estandarizan un saludo telefónico y personal hacia nuestros huéspedes y colaboradores del Hotel Real San Francisco; así como establecer compromisos y cambios de actitud orientados hacia la calidad en el servicio.

La fraseología que se usa después de prestar un servicio, ya sea por teléfono o en persona es la siguiente.

- Es un placer
- Estoy a sus órdenes
- Es un gusto atenderle

Estas frases van siempre acompañadas de alguna de las siguientes preguntas:

- ¿Puedo servirle en algo más?
- ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?

- Al comunicarse con la fraseología correcta implementada por el hotel, con los huéspedes, clientes y colaboradores, se refleja el buen servicio que se ofrece.
- Cuando un cliente solicita algún servicio o información, lo llamo por su nombre, siempre y cuando se tenga el conocimiento de este.
- Al aproximarse un cliente, se interrumpe la actividad que se esta llevando a cabo en el momento, se saluda y presta atención absoluta a sus necesidades.

Etiqueta de servicio con los huéspedes

- Al despedirse del cliente, se hace de forma cordial y se agradece su estancia en el hotel.

Fraseología telefónica

- Nombre del departamento donde me encuentro
- Saludar al cliente de acuerdo a la hora del día
- Decir el nombre del huésped
- Decir el nombre de quien le atiende
- Decir la frase “le atiende”

Ejemplo:

“Ama de Llaves buenos días Ivonne le atiende”.

“Ama de Llaves Sr. Santillán, Ivonne le atiende”.

- Si la llamada telefónica se va a transferir a otro departamento, se dice la siguiente frase:

- “Permítame, con gusto le transfiero a” y se menciona el “nombre del departamento”.

Ejemplo:

“Permítame, con gusto le transfiero a Recepción”.

- Al poner en espera una llamada se dice la siguiente frase:

¿Me permite poner su llamada en espera?

- Al retomar la llamada telefónica se agradece la espera con la siguiente frase:

“Gracias por su esperar”

- Al terminar la llamada se agradece al huésped por su llamada con la siguiente frase:

“Gracias por su llamada”

“Gracias por llamar”

Para brindar un mejor servicio al huésped y colaboradores es importante tomar en cuenta algunos puntos importantes dentro de la fraseología.

- Contestar el teléfono máximo al tercer timbre.
- Contestar con la fraseología
- No comer, ni beber, ni mascar chicle durante la conversación telefónica implementada por el hotel.
- Si es necesario transferir la llamada del huésped a otro departamento.
- Escuchar con atención.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la técnica de entrevista utilizada para la presente investigación se realizaron una serie de preguntas directas al personal administrativo como al gerente general y a los colaboradores que tienen relación directa con las actividades que se llevan a cabo en el hotel, tal es el caso de la recepcionista, camarista y velador, en el cual se justificó la creación del departamento de ama de llaves a la estructura organizacional del hotel y la implementación de un manual de organización.

Es importante mencionar que la realización de esta técnica, permitió observar que el personal a cargo de vender y arreglar las habitaciones del hotel, no cuenta con los conocimientos y procedimientos de las actividades que se llevan a cabo.

Las respuestas obtenidas, permitieron identificar que de acuerdo a las cronologías que ha tenido el hotel, desea brindar mejores instalaciones y optimizar cada día el servicio que es proporcionado a los huéspedes y al mismo tiempo brindar a quienes colaboran en él, un mejor desempeño de sus actividades, brindándoles las herramientas y capacitación necesaria.

Debido a la diversidad de actividades que se realizan en el hotel, es prescindible contar con personal especializado, de acuerdo a cada una de las áreas que lo integran.

El trabajo de investigación realizado llegó a ser satisfactorio, ya que se cumplieron los objetivos de estudiar así como analizar la estructura organizacional de un hotel, para demostrar y trabajar lo aprendido en el Hotel Real San Francisco. La empresa ha mostrado interés sobre el presente trabajo, ya que considera que será de utilidad en el desempeño de las actividades que esta tiene, principalmente en el departamento de ama de llaves que se hace como propuesta de integrarlo a la estructura organizacional.

El manual de organización actúa como guía para administrar, dirigir, controlar y organizar las actividades del departamento de ama de llaves del Hotel Real San Francisco. Dividido en dos partes, la primera proporcionando una introducción de lo que es el manual que ayuda principalmente para involucrar a los colaboradores y a quien haga uso de este material acerca de la empresa, su historia, su estructura organizacional y las funciones que se realizan en el departamento. La segunda parte integrado por la descripción de puestos, pasando por la presentación y materiales de trabajo que deben utilizar los que laboran en el área, así como la presentación de las habitaciones, hasta la fraseología que se debe utilizar para brindar a los huéspedes un servicio personalizado y de calidad. Todo esto apoyará el trabajo administrativo y operativo con que cuenta el hotel.

Además podrá ser modificado, así lo considere el gerente general y el ama de llaves ejecutiva, dependiendo de las necesidades que vaya generando, tanto la empresa como el departamento.

A N E X O I



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO ESCUELA SUPERIOR DE TIZAYUCA

Con fines exclusivamente académicos y con el propósito de llevar a cabo el trabajo de investigación de tesis y a nombre de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, de la Escuela Superior de Tizayuca, realizo la presente entrevista al Gerente General del Hotel Real San Francisco, ubicado en el municipio de Huauchinango, Puebla, la L.C.E. Josefina Mendoza Castillo, para conocer si la propuesta de integrar a la estructura organizacional del hotel el departamento de ama de llaves, implementando un manual de organización es viable.

1. ¿Cuánto tiempo lleva colaborando en la administración del Hotel Real San Francisco?
2. ¿Cuál es el puesto que desempeña?
3. ¿Cuáles son las funciones que desempeña?
4. ¿Cuál es la finalidad del puesto que desempeña?
5. ¿Le agrada el trabajo que realiza?
6. ¿Qué dificultades encuentra para llevar a cabo las funciones de su puesto? ¿Por qué?
7. ¿El Hotel Real San Francisco, anteriormente, había tenido alguna reestructuración, como la actual?
8. ¿Cuáles fueron las circunstancias que los llevaron a tomar la decisión de reestructurar al Hotel Real San Francisco?

9. Actualmente, ¿cuentan con alguna clasificación?

10. ¿Considera que el Hotel Real San Francisco necesita una reestructuración organizacional?

11. ¿Considera que el personal que se encuentra a su cargo requiera de capacitación de acuerdo a cada puesto que realiza?

12. El personal que se encuentra a su cargo ¿conoce todos los puestos y funciones que realizan dentro del Hotel Real San Francisco?

13. ¿Qué está dispuesto a realizar para que su empresa sea competitiva?

14. ¿Considera factible integrar a la estructura organizacional de su hotel el departamento de ama de llaves?

Agradezco su amable atención que han prestado para la realización de esta entrevista.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO ESCUELA SUPERIOR DE TIZAYUCA

Con fines exclusivamente académicos y con el propósito de llevar a cabo el trabajo de investigación de tesis y a nombre de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, de la Escuela Superior de Tizayuca, realizo la presente entrevista a los colaboradores de los puestos de recepción, camarista y velador del Hotel Real San Francisco, ubicado en el municipio de Huauchinango, Puebla, para conocer si la propuesta de integrar a la estructura organizacional del hotel el departamento de ama de llaves, implementando un manual de organización será de utilidad en los servicios que presta.

1. ¿Cuál es el puesto que desempeña?
2. ¿Cuánto tiempo lleva laborando dentro del Hotel Real San Francisco?
3. ¿Cuáles son las funciones que desempeña?
4. ¿Cuál es la finalidad del puesto que desempeña?
5. ¿Le agrada el trabajo que realiza?
6. ¿Qué dificultades encuentra para llevar a cabo las funciones de su puesto? ¿Por qué?
7. ¿Sabe lo que es un procedimiento?
8. ¿Sabe de los procedimientos de las actividades que realiza?
9. ¿Sabe de cuantos departamentos integran su hotel?

10. ¿Sabe que es un Ama de Llaves y las funciones que realiza?

11. ¿Considera usted que necesite de una capacitación con respecto a su puesto?

Agradezco su amable atención que han prestado para la realización de esta entrevista.

A N E X O II



Hotel Real San Francisco
"Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla"
REPORTE DIARIO DE CAMARISTA

FECHA _____

SALIDAS	CUARTOS OCUPADOS	LIMPIEZA ADICIONAL

CAMARISTA _____ SUPERVISORA _____

Figura 5.1 Reporte diario de camarista



Hotel Real San Francisco
"Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla"
REPORTE DE CAMARISTA

PISO _____
SECCION _____

DIA		HORA			FECHA:			
CLAVE		S	CT	X	FS	OJO		END
CUARTO	OCUPADO	SALIDA	NO MOLESTAR	VACIO	FUERA DE SERVICIO	OCUP. S/EQ.	CAMA EXT.	NO DURMIO
1101								
1102								
1103								
1104								
1105								
1106								
1107								
1108								
1109								
1110								
1111								
1112								
1113								
1114								

HECHO POR _____ SUPERVISORA _____

Figura 5.2 Reporte de camarista

 TARJETA DE PRESENTACIÓN DE CAMARISTA	
FECHA: _____	HABITACIÓN: _____ HORA: _____
EN ESPERA DE SU TOTAL SATISFACCIÓN, ESTA HABITACIÓN FUE ASEADA POR: _____	

Figura 5.3 Tarjeta de Presentación de Camarista

 Hotel Real San Francisco <i>"Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla"</i> CONTROL DE ROPERIA					
FECHA _____	POR _____	ENTREGA N° _____	REEMBOLSO N° _____		
DESCRIPCION	ENTREGA	RECIBO	SALDO	OBSERVACIONES	
Sábana King Size					
Sában Matrimonial					
Sábana individual					
Funda					
Protector de almohada					
Toalla de baño					
Toalla de medio baño					
Toalla pullman					
Toalla facial					
Tapete felpa de baño					
Protector de colchón King Size					
Protector de colchón matr.					
Protector de colchón ind.					
Cobertor King Size					
Cobertor matrimonial					
Cobertor individual					
Cortinas gruesas					
Cortinas delgadas					
Mantelería					

Figura 5.4 Control de Ropería

 Hotel Real San Francisco <i>"Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla"</i> CONTROL DE ROPA Y VARIOS			
NOMBRE		PISO	
FECHA / /	A.M	P.M	
ARTICULO	CANTIDAD RECIBIDA	CANTIDAD ENTREGADA	
SÁBANAS			
FUNDAS			
TOALLAS DE FELPA CHICAS			
TOALLAS FACIALES			
TAPETES DE BAÑO			
COLCHAS			
PROTECTORES			
ALMOHADAS			
BOLSAS DE LAVANDERÍA			
OBSERVACIONES			

Figura 5.5 Control de Ropa y Varios

 Hotel Real San Francisco <i>"Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla"</i> REPORTE DE CONTROL DE ROPA Y SUMINISTROS DEL CUARTO DE ROPERÍA					
ROPERÍAS DE PISOS	SÁBANAS STOCK	FUNDAS STOCK	TOALLAS T BAÑO STOCK	TOALLAS PULLMAN STOCK	TAPETES FELPA STOCK
PISO 7 EXISTE					
REPONER					
PISO 6 EXISTE					
REPONER					
PISO 4 EXISTE					
REPONER					
PISO 3 EXISTE					
REPONER					
PISO 2 EXISTE					
REPONER					
PISO 1 EXISTE					
REPONER					
FECHA _____					

Figura 5.6 Reporte de Control de Ropa y Suministros del Cuarto de Ropería

 Hotel Real San Francisco <i>"Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla"</i> ORDEN DE TRABAJO		
CARPINTERÍA	PLOMERÍA	ALFOMBRA: LAVADO
BARNIZ	ELECTRICIDAD	ALFOMBRA: CAMBIO
PINTURA	ALBAÑILERÍA	ALFOMBRA: REPARACIÓN
TAPICERÍA	VIDRIOS	AIRE ACONDICIONADO
CARRAJERÍA	TELEVISIÓN	OTROS
SONIDO	TELÉFONOS	
DEPARTAMENTO:		
DÍA:	FECHA:	
FIRMA JEFE DEPTO.		
NOMBRE COMPLETO:		
OPERARIO:	EMPEZADO	
FIRMA:		
OBSERVACIONES:	TERMINADO:	
	REVISADO:	
DÍA:	FECHA:	

Figura 5.9 Orden de trabajo



Hotel Real San Francisco
"Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla"
ORDEN DE REQUISICIONES AL ALMACEN GENERAL

DEPARTAMENTO

FECHA:

NOMBRE:

HORA:

ARTÍCULO

CANTIDAD

AUTORIZÓ:

RECIBÍÓ:

JEFE DEL ALMACÉN:

HORA:

Figura 5.11 Orden de requisiciones



Hotel Real San Francisco
"Una extensión de su hogar en la Sierra Norte de Puebla"
PERMISO SIN GOCE DE SUELDO

NOMBRE _____ DEPTO. _____

SOLICITO PERMISO PARA FALTAR A MIS LABORES EL (LOS) DIA(S) _____

_____ DE _____ DE _____

DE ____ A ____ HRS.

JEFE DE DEPARTAMENTO

JEFE DE PERSONAL

Figura 5.13 Permiso sin goce de sueldo

BIBLIOGRAFÍA

- BISQUERRA, Rafael, “Metodología de la investigación educativa”. Ed. Trillas.
- CHON, Kye-Sung, Sparrowe Raymond “Atención al cliente en hostelería” Ed. Thomson Learning.
- COOPER C., Fletcher J., Gilbert D. Wanhill S. “Turismo, principios y práctica” Ed. Diana, México 1996.
- DE LA TORRE, Padilla Oscar, “Turismo y Fenómeno social”. Ed. Trillas.
- DEL RIO BARRAGÁN, Luis. “Hotelería”. Ed. Instituto Politécnico Nacional, México 1985.
- DI BELLA, Gurria Manuel, “Introducción al Turismo”. Ed. Trillas, México 2001.
- FERNÁNDEZ, Arena José Antonio, “El proceso administrativo”, Ed. Diana, México 1997.
- GARZA, Gómez Guillermo, “Directorio de Hoteles”. México 2007 – 2008
- GIL, Mejía Raúl, “Guía turística Sierra Norte”, Consejo de Turismo de Puebla 2005
- GOMEZ, Tagle Francisco, Martínez Eduardo, “Tecnología del hospedaje” Ed. Diana, México 1983.
- MARTÍN, Ramos Fernando, Torres Barrera Mario, “Operación de hoteles 1 División cuartos”. Ed. Trillas.
- McINTOSH, Robert W, “Turismo, planeación, administración y perspectivas” Ed. Limusa, México 2003.
- MOLINA, Sergio, “Conceptualización del Turismo”. Ed. Limusa, México 1994.
- MÜNCH, Galindo, García Martínez, “Fundamentos de Administración”. Ed. Trillas, México 2004.

- MÜNCH, Lourdes, “Organización. Diseño de Organizaciones de alto rendimiento”. Ed. Trillas.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT), Reunión llevada a cabo en Ottawa Canadá en el año 1991.
- RAMIREZ, Blanco Manuel, “Teoría General del Turismo”, Ed. Diana, México 1992
- REYES, Ponce Agustín, “Administración moderna”. Ed. Limusa.
- Secretaria de Turismo (SECTUR) 2008
- Secretaria de Turismo (SECTUR), “Manual del puesto de camarista”, Ed. Limusa, México 1989.
- Secretaría de Turismo (SECTUR), “Manual del puesto de supervisora”, Ed. Limusa, México 1987.
- SELDON, Arthur, Pennance F.G., “Diccionario de economía”. Ed. Del Valle de México.
- ZORRILLA, Arena Santiago, “¿Cómo aprender economía? Conceptos básicos”. Ed. Limusa.

Bibliografía electrónica

- www.boletin-turístico.com/diccionario
- www.emexico.gob.mx
- www.municipios.com.mx
- www.onecaribbean.org
- www.wikilearning.com