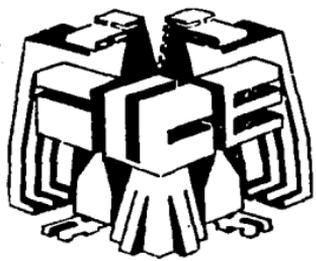


3156 2.3
4
2ej



**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE
CIENCIAS DE LA EDUCACION**

**CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**CAPACITACION PROCEDIMIENTO PEDAGOGICO
EN LA INDUSTRIA HOTELERA**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PEDAGOGIA

P R E S E N T A:

MARIA DEL CARMEN ISLA CARRANZA

ASESORA:

Lic. Margarita Ramírez Flores

México, D. F.

1991.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. CAPACITACIÓN, ENFOQUE PEDAGÓGICO	7
1.1. La Capacitación y su relación con la pedagogía.....	7
1.2. Capacitación como proceso didáctico	10
1.2.1. Importancia de la didáctica	12
1.2.2. Fundamentos de la didáctica	14
1.2.4. Proceso de enseñanza-aprendizaje en la capacitación.....	17
1.2.5. Secuencia del proceso didáctico dentro de la capacitación.....	19
1.2.6. Las etapas del proceso didáctico en la capacitación.....	19
1.3. Evolución e importancia de la capacitación y adiestramiento en México.....	21
1.3.1. Ámbito legal.....	21
1.3.2. La Capacitación, el Adiestramiento y el desarrollo.....	26
1.3.3. Fines de la Capacitación.....	27
1.3.4. Análisis de requerimientos de capacitación.....	28

CAPITULO II. DISEÑO Y MODELOS PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE (TEORÍAS Y MÉTODOS).....	31
2.1. Modelos establecidos.....	32
2.2. Diseño del modelo para la industria hotelera.....	38
2.3. Explicación de las fases.....	38
CAPITULO III. ESTUDIO COMPARATIVO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN EN LA ZONA HOTELERA DE IXTAPAZIHUATANEJO.....	60
3.1. Antecedentes.....	60
3.2. Material recopilado.....	63
3.3. Coincidencias.....	69
3.4. Discrepancias.....	71
3.5. Comentarios.....	73
CAPITULO IV. PROPUESTA DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN	75
4.1. Detección de necesidades.....	76
4.2. Metodología.....	77
Propuesta para la aplicación de un curso de capacitación para camaristas.....	81
CONCLUSIONES.....	90
BIBLIOGRAFIA.....	93
ANEXOS.....	97

INTRODUCCIÓN

La educación aspira al perfeccionamiento del hombre a través de su formación, haciéndolo más apto para su convivencia con el medio ambiente que le rodea y con la sociedad de la que forma parte.

La educación puede ser concebida como autosuperación, ya que permite al ser humano mantener un proceso activo de cambio, de nuevas aspiraciones, de permanente perfeccionamiento en el hogar, en la calle y sobretodo en el trabajo.

La pedagogía está por tanto presente en todos los eventos del hombre y más cuando éstos están encaminados hacia el servicio del mismo hombre. Este trabajo no es un tratado de desarrollo turístico sino un intento por incrementar el valor a la Pedagogía dentro del quehacer del hombre.

El incursionar en el fascinante mundo de la hotelería y de los servicios turísticos, conduce a adquirir nuevos conocimientos y habilidades para tratar bien a los clientes y/o huéspedes. Esto proporciona no sólo en el ámbito de servicio sino en la actitud del mismo empleado hacia éste y el buscar la satisfacción del huésped en todos los servicios. Por lo que todo personal debe hacer sentir al huésped como si

estuviera mejor que en su casa, logrando hacer que éste se lleve buena imagen del hotel en que se encuentra y de la zona turística dando así más apertura al Turismo en México.

Es necesario en la hotelería el tener una capacitación donde se motive y enseñe al personal a "Ser el mejor", que significa el hacer sentir que su trabajo es útil e importante para el desarrollo del Turismo en México.

Gracias a esa superación por "Ser el mejor" logrará sentirse realizado y motivado en su trabajo ya que el gusto se reflejará en el trato al cliente.

El hotelero profesional en el desempeño de sus funciones, siempre va más allá de la simple descripción de su puesto, pone su sello muy personal al pensar: ¿Qué servicio puedo agregar, además de mis funciones, para lograr los máximos resultados en mi trabajo?.

"El hotelero profesional es un experto en el servicio a sus clientes, por lo que domina:

- Tratar con la gente
- Desempeñar adecuadamente sus funciones y
- Manejo de pequeños detalles

- Atención profesional a los huéspedes
- Venta del servicio del hotel" (1)

La palabra "servicio", significa hacer para un cliente aquello por lo que pagan, cualquier cosa que se diga, piense o haga, debe guardar relación con la posibilidad de ayudar a los huéspedes para que satisfagan sus necesidades.

Hay que recordar que los pequeños detalles son los que producen la diferencia entre un hotel y otro. Pero ¿Qué pasa cuando falla la excelencia en el servicio? generalmente se busca culpar a la superioridad, a los compañeros de trabajo, a los subordinados, a las circunstancias laborales, a los cuadros organizacionales, a otras muchas circunstancias y muy pocos son los que se dan cuenta, de la raíz del problema, que es ocasionado por una ausencia o un proceso deficiente de capacitación.

De esta manera se puede dar paso a la Pedagogía como proceso educativo dentro del ámbito de la hotelería. La pedagogía utilizada en el proceso formativo de los trabajadores no es el tradicional triángulo pedagógico escuela-alumno-maestro, con todos sus elementos

(1) J. BOELLA, Michael "Trabajando en un hotel", pág. 54.

convencionales, aquí se abre paso a la formación del individuo a través del sistema extraescolar, esto es, fuera de la escuela, en el mismo lugar del trabajo, pero en forma ordenada y sistematizada para alcanzar el objetivo de la capacitación que será incrementar la productividad de empresa (mejores servicios) y por otro lado elevar el nivel de vida y desarrollo de los trabajadores, esto conduce a proponer la siguiente hipótesis: "El planteamiento sistemático y didáctico de un programa nos conduce a implementar un proceso de capacitación más eficiente dentro de la Industria Hotelera".

Como respuesta a esta hipótesis este trabajo tiene por objeto elegir un diseño de programa de acuerdo a las necesidades que plantea la Industria Hotelera, a la vez que se parte de un estudio comparativo tomando como referencia algunos programas de capacitación realizados por algunas empresas de la zona hotelera de Ixtapa-Zihuatanejo, Gro. y finalmente se hace la descripción de un curso de capacitación según el modelo teórico inicialmente mencionado.

Es importante establecer desde el inicio de este trabajo que las observaciones y comentarios que de aquí se desprendan se realizaron en una zona hotelera denominada zona turística de playa que la hacen diferente de los hoteles y de las

grandes ciudades por la espontaneidad y alegría que se presentan en los primeros contra el rigorismo de etiqueta que se debe observar en los segundos.

Las consideraciones a las aportaciones pueden radicar en la novedad que implica el que la Pedagogía cada vez tenga mayor penetración en todos los campos del quehacer del hombre y más cuando se trata del servicio directo de hombre a hombre.

Ser el mejor vendedor de sus servicios lo logrará cada empleado gracias a un diseño de programa de capacitación que le sea proporcionado a través de la organización laboral en que presta sus servicios.

Por ello el tener amor a la profesión hotelera es el capacitarse día tras día, es querer saber a qué hora llega el próximo huésped, es preocuparse porque la atención al huésped sea eficaz y a tiempo, es brindar la información veraz y detallada que el huésped pide, es saber qué vende, cómo lo vende sin tratar de sorprender al cliente. Con esto llegamos al punto neurálgico del mexicano que es derribar los mundos del... "¡Ahí se va!"... Del "no puedo"... "Ya se hace tarde"... Del conformismo.

En cambio si éste amara el trabajo y tuviera la necesidad de inventar nuevos métodos o sistemas para hacerlo más práctico y comprensible y recurriera a los cursos de capacitación, sería muy diferente. El reto lo tiene el profesional de la educación, en especial el Pedagogo.

CAPITULO I

CAPACITACIÓN ENFOQUE PEDAGÓGICO

1.1. LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA PEDAGOGÍA

La educación actual no es más que la manifestación de una evolución de la especie humana, que ha visto acrecentar su importancia en la época contemporánea y acelerar su ritmo.

Hoy el hombre toma en la mano su destino y dirige esa evolución, en vez de dejarse llevar por ella, la educación debe preparar seres capaces de resolver humanamente los problemas nuevos que no cesan de presentarse y aprovechar todo progreso que lo haga más humano.

La Industria Hotelera a través de la capacitación, que consiste en una actividad planeada, basada en necesidades reales y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador, hacen la verdadera razón de una educación activa, creadora, autónoma, individual, social, científica y humana, a la vez, flexible y capaz de evolución tanto como cualquier otra actividad.

La Pedagogía siempre está presente, involucrada hasta en los mínimos detalles, ya que "Pedagogía es: La Ciencia de la Educación. Entendiéndose por Educación el conjunto de todas las acciones ejercidas sobre la persona para forjar su personalidad, desarrollando facultades físicas, intelectuales y morales del hombre". (2)

Toda ciencia se caracteriza por su objeto, sistema y método. Sistema significa que las proposiciones, los juicios, los conceptos y las leyes se ordenan en una forma apropiada al objeto. Para tener método, el estudio debe orientarse al objetivo, al objeto o tema que se trata de examinar y debe desarrollarse conscientemente y siguiendo un plan. La ciencia tiende por su propia naturaleza a la verdad. La verdad es la concordancia del conocimiento con la verdad.

La pedagogía es una ciencia, puesto que se trata de un conjunto de verdades relacionadas entre sí, de tal manera, que forma un cuerpo organizado de doctrina, adquirido por la aplicación de métodos propios a un objeto determinado". (3)

(2) HENZ Hubert. "Tratado de Pedagogía Sistemática". p.17

(3) GARCÍA Hoz V. "Diccionario de Pedagogía" Tomo II p.696

La formación del capacitador o instructor debe basarse en la ciencia y el arte de la educación, aunque el objetivo supremo, el fruto al que se aspira, ha de ser el de despertar la intuición pedagógica, el paso a una pedagogía que nace directamente del alma. Una formación profesional "demasiado científica" no es posible, ya que no se debe descuidar en la realidad el proceso educativo, de qué o por qué sigue este o aquel curso. El interés centrado exclusivamente en la práctica conduce fácilmente a una simplificación de la realidad que existe.

Solamente la penetración en lo esencial de las cosas garantiza el éxito duradero. Para esta penetración en la esencia de la educación se requiere estar dispuesto al esfuerzo, a revisar las opiniones propias, a someterse a la realidad, ver los hechos tal como son, tender a lo real.

Dado al carácter práctico de la pedagogía, es muy corriente definirla no sólo como ciencia sino también como arte de la educación.

"Sin embargo conviene distinguir ciencia de la educación y arte de educar; aquélla es un sistema de verdades, como se ha estado mencionando anteriormente; éste es un conjunto de disposiciones subjetivas para obrar; la pedagogía es la

ciencia de la educación, pero no es el arte de educar. Cabe también dar un sentido objetivo al término arte y entenderlo como conjunto de reglas impuestas por la razón para ejecutar bien una cosa; pero tal acepción se presta a confusiones. Con ella resulta muy difícil distinguir el arte de la ciencia práctica y aún de la técnica, ya que ésta se resume en un conjunto de reglas, derivadas de una ciencia para realizar algo, esto se proyecta a través de la didáctica, que es una disciplina formada por la pedagogía". (4)

1.2. CAPACITACIÓN COMO PROCESO DIDÁCTICO.

Las precauciones de los educadores acerca de los estudios referidos a la didáctica son recientes. Hasta hace mucho tiempo era creencia generalizada que para ser buen instructor-capacitador, bastaba conocer bien una disciplina para enseñarla bien. Pero no basta sólo con eso, es conveniente una formación didáctica.

La didáctica parte de los principios estudiados y establecidos por la pedagogía, en relación con el ser que se educa y el medio social y cultural que lo forma. Al mismo tiempo, a la pedagogía no le es posible prescindir de la

(4) IBIDEM p. 697

didáctica, porque la educación no puede realizarse sin una organización de dirección y de ordenación de medios con relación a un fin.

La didáctica es necesaria para que la enseñanza sea más eficiente, más ajustada a la naturaleza y a las posibilidades del educando y la sociedad.

"La didáctica se define como ciencia y arte de enseñar, de instruir". (5)

Es ciencia en cuanto a investiga y experimenta nuevas técnicas de enseñanza, teniendo como base principalmente, la biología, la psicología, la sociología y filosofía. Es arte, cuando establece normas de acción o sugiere formas de comportamiento didáctica basándose en los datos científicos y empíricos de la educación; esto sucede porque la didáctica no puede separar la teoría de la práctica.

Y de instruir, porque anteriormente en el concepto tradicional la instrucción era sinónimo de educación y se definió como una simple transmisión del saber.

(5) SPENCER, Rosa AP. y M. DE GUIDICE, María de Celina. "Nueva Didáctica General" p. 1

Para el concepto moderno, es una parte en el proceso de la formación integral del ser. El acto de instruir es una transmisión de bienes culturales y supone, asimismo una preocupación por la elaboración y enriquecimiento del objeto cultural.

Puede decirse, además que la didáctica "Es el conjunto de técnicas destinado a dirigir la enseñanza mediante principios y procedimientos aplicables a todas las disciplinas, para que el aprendizaje de las mismas se lleva a cabo con mayor eficiencia". (6)

La didáctica se interesa no tanto por lo que va a ser enseñado sino ¿Cómo va a ser enseñado?.

1.2.1. Importancia de la Didáctica.

El estudio de la didáctica es necesario para que la enseñanza sea más eficiente, más ajustada a la naturaleza y a las posibilidades del educando y de la sociedad.

Hasta no hace mucho tiempo, era creencia generalizada que para ser buen profesor, bastaba conocer la disciplina para enseñarla bien. Pero es preciso más, sobre todo una

(6) NERICI, Imídeo. "Hacia una Didáctica General Dinámica"
p. 54

conveniente formación didáctica. No es únicamente la materia lo valioso, es preciso considerar también al participante y su medio físico, afectivo, cultural y social. Para enseñar bien, corresponde tener en cuenta las técnicas de enseñanza adecuadas al nivel evolutivo, interés, posibilidades, peculiaridades del alumno-participante.

La didáctica contribuye a hacer más consciente y eficiente la acción del instructor y al mismo tiempo, hace interesantes y provechosos los estudios del alumno.

El proceso de enseñanza-aprendizaje tiene como base a la motivación (fuerza interior que provoca un cambio en la conducta). Como proceso pedagógico debe considerar siete aspectos:

- * El que enseña
- * A quién enseña
- * Lo que se enseña
- * Cómo se enseña
- * Con qué se enseña
- * Para qué se enseña
- * En dónde se enseña

La adecuación de estos aspectos o elementos producirá resultados que se traducen en aprendizaje.

1.2.2. Fundamentos de la didáctica.

Desde su nacimiento el ser humano está sometido a la necesidad de aprender. Es precisamente a través de una serie ininterrumpida de aprendizajes de diversa índole por lo que logra su desarrollo físico, mental y social.

El aprendizaje claro está, no se circunscribe al ámbito escolar, que es de importancia indiscutible, lo rebasa y se hace presente en toda la actividad del hombre que incesantemente aprende y está aprendiendo para responder más satisfactoriamente a las demandas de su ambiente natural y humano, esto es, para adaptarse mejor al medio en que vive.

"El hombre de continuo está frente a situaciones de vida que de una manera u otra lo hacen vivir experiencias; por eso se afirma que la educación es un proceso constante de adquisición de experiencias, organización de éstas y su aplicación en otras situaciones. Con toda razón se afirma que aprender es adquirir experiencias". (7)

(7) VILLARREAL CANSECO, Tomás. "Didáctica General". p. 42

- El aprendizaje:

El tema principal de la didáctica lo da el sujeto de la educación. No pueden organizarse los medios educativos sin saber cómo es el educando. La pedagogía reflexiona sobre este hecho y proporciona a la didáctica el material, para que ella realice sus propias reflexiones sobre el aprendizaje.

- La motivación:

La motivación pedagógica es el proceso mediante algún incentivo para despertar el interés por aprender. Realmente solo constituye el principio de la motivación, la cual se caracteriza porque debe conservarse durante el desarrollo de todo trabajo docente, que el instructor realice.

¿Qué es motivar? Consiste en "estimular la apetencia de conocer, de investigar y actuar, al mismo tiempo que hacer comprender y sentir al alumno la necesidad de su autosuperación". (8)

Motivar es incentivar y la motivación pedagógica consiste en nutrir de interés toda actividad que realice

(8) IBIDEM p. 149

el instructor o capacitador. Con la motivación se crea el impulso interno que provoca un cambio para actuar y hacer posible el aprendizaje.

- Los contenidos:

La didáctica dispone de material para la instrucción y la formación. Le incumbe resolver cómo utilizar este material y organizarlo.

- Los métodos:

El método como instrumento del aprendizaje es importante en la didáctica. El problema metodológico supone una referencia previa a la adaptación de los medios a la naturaleza del ser, en relación con el normal desenvolvimiento del aprendizaje.

- Los medios auxiliares:

La didáctica se ocupa de organizar todos los recursos que sirven para facilitar la tarea educativa. Entre estos recursos se encuentran el material gráfico de observación y de trabajo, los textos, todos los medios audiovisuales de enseñanza.

- La evaluación:

Consiste en medir el grado de cumplimiento de los objetivos que en medida de capacitación y desarrollo de personal no contribuyen en términos generales al logro inmediato de mejores resultados, sino más bien a mediano y largo plazo.

1.2.4. Proceso de enseñanza-aprendizaje en la capacitación.

La dirección del aprendizaje es el corazón de la didáctica, su tarea fundamental. La didáctica organiza todos sus pasos alrededor del aprendizaje intencional.

El hombre podría ser definido, como un ser que aprende continuamente, ya que su vida transcurre cambiando el comportamiento desde que nace hasta que muere. Sin embargo, este cambio se lleva a cabo, en mayor parte, en forma intencional, provocado por la misma experiencia de vivir. La educación representada principalmente por la escuela, es que busca el cambio de comportamiento de manera consciente e intencional, ya que toda su acción tiende a obtener ciertas modificaciones comportamentales, de acuerdo con ideas, actitudes y habilidades, conocimientos reconocidos por el medio social.

La enseñanza en consecuencia, no es más que la acción del instructor con relación a la dirección del aprendizaje. Es evidente que el planeamiento, la ejecución y verificación del aprendizaje tienen por objeto, una mejor orientación de los actos que lleven al participante a reaccionar frente a estímulos capaces de modificar el comportamiento.

La enseñanza tiene como meta, el logro de ciertos objetivos mediatos e inmediatos.

La enseñanza es un fenómeno predominantemente colectivo en tanto que el aprendizaje es un hecho individual.

Esto significa que una persona puede enseñar algo a muchas otras al mismo tiempo, pero no quiere decir que todas y cada una de ellas invariablemente lo aprenderán. El instructor ha de cumplir con eficiencia el papel de facilitador del aprendizaje, deberá empezar por diseñar bien el curso de capacitación, de manera que al determinar y ordenar bien los contenidos del curso, seleccionar las experiencias de aprendizaje, las técnicas y los recursos didácticos, las condiciones físicas, administrativas y personales en las que se desarrollará la capacitación, en función de los comportamientos que se esperan del capacitando, hagan más probable el logro de los objetivos.

1.2.5. Secuencia del proceso didáctico dentro de la capacitación.

"La capacitación como proceso didáctico requiere de una serie de elementos que colaboren a proyectar lo que se pretende lograr con el curso, la manera cómo se va a intentar y los criterios y medios que se emplearán para constatar en qué medida se tuvo éxito". (9)

Por razón de esta secuencia Gago Huguet y Aguirre Lora nos hablan de las etapas básicas de todo proceso didáctico: Planeación, realización y evaluación.

1.2.6. Las etapas del proceso didáctico en la capacitación.

En todo proceso organizacional son necesarias estas etapas:

"1. Planear; Que consiste en:

- * Analizar el programa propuesto.
- * Estudiar en lo posible, las características de la población hotelera a la que va a impartir el curso.

(9) GAGO HUGUET, Antonio "Elaboración de cartas descriptivas", Área 2, p. 20

- * Establecer los objetivos del programa en base a las características de la población y a las condiciones reales del proceso enseñanza aprendizaje.
- * Decidir los criterios de evaluación y las formas de realizarla.
- * Decidir sobre los medios didácticos más adecuados para lograr los objetivos del curso.

2. Realizar; Que consisten en:

- * Detectar de manera permanente, la disposición de los estudiantes trabajadores, es decir sus aptitudes, respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje del curso.
- * Comunicar y aclarar a los alumnos los objetivos del curso y de cada sesión, así como las actividades de aprendizaje que se proponen.
- * Promover constantemente los aspectos motivacionales que faciliten el logro de los objetivos.
- * Establecer y controlar las condiciones físicas del aula y organizar los materiales para realizar las actividades de aprendizaje.

3.- Evaluar; Que consiste en:

- * Verificar y retroalimentar, de manera permanente, los aprendizajes de los alumnos, así como las actividades de enseñanza.

- * Detectar aciertos y deficiencias con el fin de consolidar los primeros y corregir los últimos.
- * Hacer las rectificaciones pertinentes del proceso de enseñanza-aprendizaje". (10)

Todo este proceso teórico se fundamenta en la ley, que en México se la ha llamado Ley Federal del Trabajo y cuyos principios se mencionan a continuación.

1.3. EVOLUCIÓN E IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN MÉXICO.

1.3.1. Ámbito legal:

El capacitar y adiestrar a los trabajadores en México no es una actividad nueva, ya que existen referencias históricas que datan de la época de la Colonia, en donde ya se registran actividades en esta materia.

La instrucción para el trabajo, originalmente consistía en que una persona experimentada en determinado oficio o actividad, instruía a un aprendiz en dicha labor.

(10) AGUIRRE LORA, María Esther y otros. "Manual de Didáctica General". p. 54

Desde entonces, la capacitación y el adiestramiento como procesos de enseñanza-aprendizaje, han evolucionado al ir surgiendo nuevas técnicas pedagógicas y didácticas que han encontrado su aplicación en ellos.

El crecimiento de la industria a fines del siglo pasado e inicios del presente, provocó que la actividad de capacitar y adiestrar la mano de obra se formalizara, pues, comenzaba a existir fuerte demanda de obreros calificados para satisfacer requerimientos que originaban la tecnología y la expansión de las empresas. Por ello, fueron apareciendo diversas disposiciones legales que pretendieron reglamentar el fenómeno.

En la década de los 70's se inicia una etapa de desarrollo con relación a estas materias, ya que el concepto de educación, los nuevos enfoques para el desarrollo de los recursos humanos, así como las aspiraciones de orden personal y social, adquieren gran significación al comenzarse a detectar deficiencias en el aparato productivo nacional, debido al acelerado avance tecnológico y a la gran cantidad de mano de obra no calificada.

Durante los inicios del siguiente régimen (76-82), se había manifestado como necesidad prioritaria, lograr mejores

índices de productividad y el sector obrero organizado luchaba desinteresadamente por mejorar los niveles de vida de los trabajadores, por lo que era indispensable plantear el establecimiento de un sistema nacional de capacitación y adiestramiento que tuviera características adecuadas para satisfacer dichos requerimientos.

Ante esto, el Gobierno Mexicano elevó a rango constitucional el derecho del obrero a la capacitación y al adiestramiento. Esta reforma, decretada el 27 de diciembre de 1977, modificó la Ley Reglamentaria correspondiente, es decir, la Ley Federal del Trabajo.

Tales modificaciones fueron publicadas en el "Diario Oficial de la Federación" el 28 de abril de 1978, entrando en vigor el 10. de mayo del mismo año.

"La capacitación y adiestramiento implican un reto para los mexicanos, ya que siendo una garantía en favor de los trabajadores y un beneficio para los empresarios, dependen de la participación de todos y cada uno de los individuos involucrados en los procesos productivos" (11)

(11) OJEDA PAULLADA, Pedro y González Guillermo. "Manual de Capacitación y Adiestramiento" p. 46

Las empresas cualquiera que fuere su actividad se vieron obligados a proporcionar a sus trabajadores capacitación y adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinó los procedimientos legales conforme a los cuales los patrones deberían cumplir con dicha obligación.

Así por ejemplo:

El artículo 153-A manifiesta:

"Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social". (12)

Por otra parte, el desarrollo conlleva una serie de cambios en los sectores productivos, uno de ellos, es la modificación tecnológica, cuyo avance requiere que los trabajadores estén en aptitud de operar mecanismos y aparatos que las necesidades de los procesos requieren.

(12) Citado por YODER, Dale "Manejo de personal y relaciones industriales", p. 55

También hay que considerar que a mayor complejidad tecnológica, más graves son los riesgos de trabajo, los cuales aumentan el índice de accidentes en las empresas y obstaculizan el bienestar del trabajador y de su familia.

Con ayuda de la capacitación y adiestramiento se cumplen los objetivos señalados en la Ley Federal del Trabajo, en su artículo 153-F.

" 1.- Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;

2.- Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.

3.- Prevenir riesgos de trabajo.

4.- Incrementar la productividad, y

5.- En general mejorar las aptitudes del trabajador"⁽¹³⁾

(13) Ley Federal del Trabajo. p. 58

En conclusión, la capacitación y el adiestramiento serán una obligación para los empresarios, que los beneficia, siempre y cuando la realicen adecuadamente, conscientes de su importancia, siguiendo los objetivos de la misma, y no considerándola como una imposición más por parte del Estado. Sino una solución a sus problemas de producción.

1.3.2 La capacitación, el adiestramiento y el desarrollo.

El adiestramiento se entiende como la habilidad o destreza adquirida por regla general, en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de máquinas y equipos.

La capacitación tiene un significado más amplio. Incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. En esta virtud la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante.

El desarrollo tiene mayor amplitud aún. Significa el proceso integral del hombre y consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para los ejecutivos, incluyendo aquéllos que tienen más alta jerarquía en la organización de la empresa y forjándose en los de menor categoría.

1.3.3. Fines de la capacitación.

La capacitación es importante para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, la cual brinda confianza y seguridad a los trabajadores para el desempeño del mismo.

"Dos son los fines básicos de la capacitación de la empresa:

- 1.- Promover el desarrollo integral del personal y, así el desarrollo de la empresa.
- 2.- Lograr un conocimiento técnico especializado, necesario para el desempeño eficaz del puesto". (14)

(14) SILICEO, Alfonso. "Capacitación y desarrollo de personal" p. 21

1.3.4. Análisis de requerimientos de capacitación.

Una acción importantísima de las tareas de capacitación en la empresa, es la determinación de cuáles son las necesidades de dicha área. De hecho, una de las causas más frecuentes de baja productividad de la capacitación, es la incorrecta identificación de los requerimientos y por tanto el desvío de los objetivos y recursos.

Al analizar los requerimientos de capacitación, debemos tener presente que estamos buscando el mejoramiento del desempeño del personal, con el fin de aumentar los niveles de efectividad de la empresa. Así, ya sea, atendiendo una situación actual o previendo la necesidad futura, el objetivo esencial de la capacitación es reducir o eliminar la diferencia entre el nivel de efectividad actual y el nivel deseado.

Para analizar los requerimientos de capacitación se proponen en términos generales tres niveles de análisis:

1o. Análisis Organizacional:

Involucra a toda la organización y considera el largo plazo. Estudia la identidad y cultura de la empresa; su razón de ser, su comportamiento, la esencia de su negocio, sus consumidores, su ambiente.

Enfatiza en sus objetivos, políticas, sus recursos, su distribución del trabajo, etc. Este nivel nos proporciona las base para la estrategia y orientación de capacitación en la empresa, nos ayuda a establecer la filosofía sobre la capacitación y desarrollo de personal.

2o. Análisis de los Recursos Humanos:

Involucra el estudio de las fuerzas y debilidades del factor humano con el que cuenta la empresa. Busca establecer las necesidades actuales y futuras de capacitación y desarrollo en base a la caracterización cuantitativa y cualitativa de los recursos humanos de la empresa, con respecto a las actividades actuales y futuras de la misma.

3o. Análisis de tareas:

Este nivel consiste en determinar habilidades y comportamientos necesarios con que deben contar los empleados para desempeñar en forma completa y eficaz un puesto de trabajo específico. Una vez determinados los requerimientos del puesto, se confrontan con aptitudes del ocupante, para identificar los aspectos en que debe ser capacitado.

Cada nivel supone un distinto aspecto de actuación; dependiendo de nuestro propósito al planear la capacitación en la empresa, en que elegiremos el nivel de análisis, y por ende los instrumentos y herramientas a utilizar.

Es por ello que el siguiente capítulo se propone un modelo de estructuración de programas que nos ayude en el proceso de enseñanza-aprendizaje destinado a los empleados. (Proceso de capacitación).

CAPITULO II

DISEÑO Y MODELOS PARA LA ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. (TEORIAS Y METODOS).

El planeamiento de la enseñanza es una actividad difícil, pero llena de interés y compensaciones. Los resultados ideales de un buen plan de instrucción deben ser "enseñar" a los estudiantes lo que deben saber no sólo para abrirse camino en el mundo de nuestros días, sino cubrir las necesidades individuales específicas, reduciendo así la inquietud y sentido de frustración del estudiante, la delincuencia juvenil potencial y otros en el trabajador y áreas de capacitación.

Además de los centros escolares se debe considerar otro tipo de instituciones promotoras del aprendizaje como son: Los centros de trabajo que generan nuevos modelos teóricos para elaborar programas de capacitación, inducción y adiestramiento.

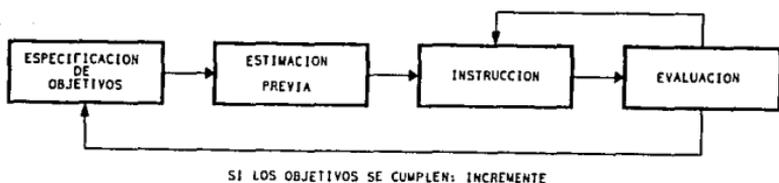
He aquí algunas interrogantes: ¿cómo, en función de nuestras capacidades y conocimientos actuales, debemos definir los objetivos, organizar el contenido, seleccionar los métodos de aprendizaje y utilizar los progresos

sociedad y las individuales de cada trabajador de la mejor manera posible?

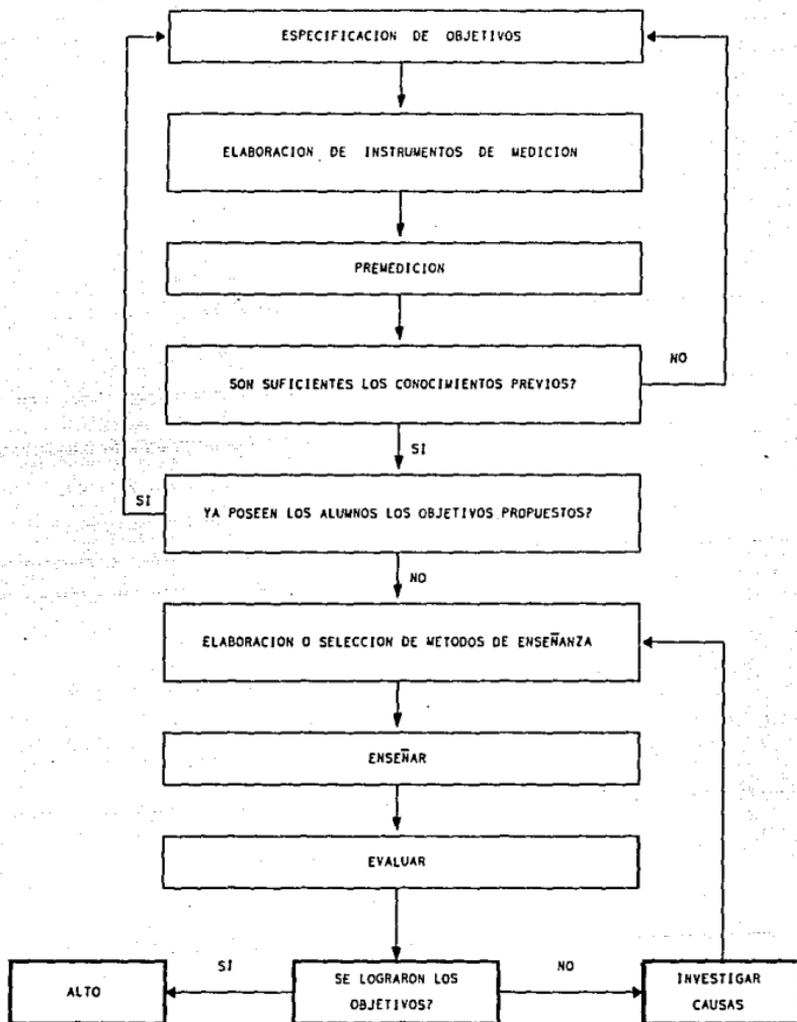
¿Qué actividades o funciones debemos desarrollar cada uno en un afán sistemático para adoptar decisiones didácticas acertadas?.

2.1. Modelos establecidos

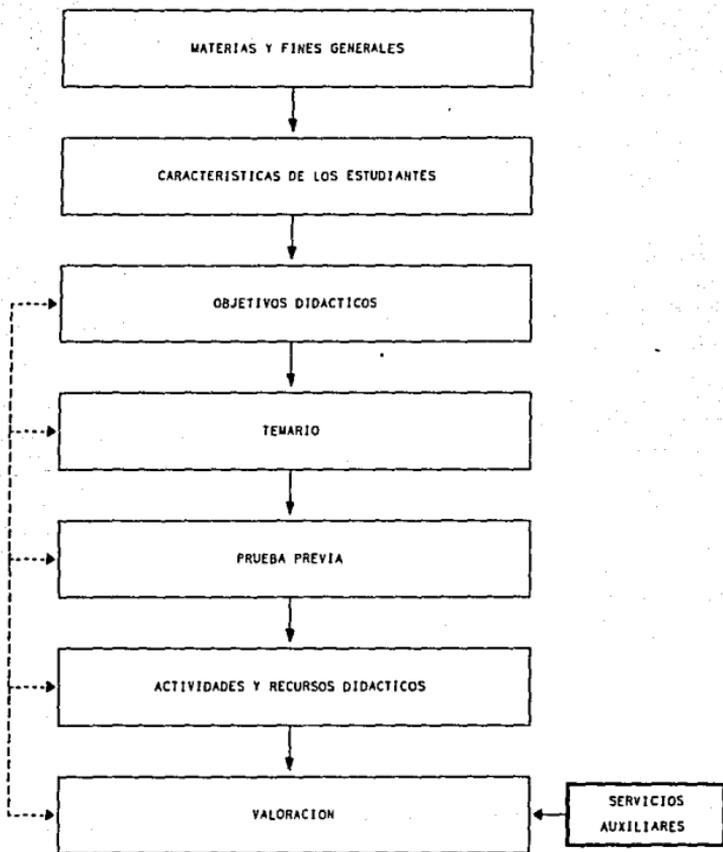
El estudio que a continuación se presenta trata de dar solución realista para contestar a estas preguntas. Tomando como ejemplo algunos de los varios modelos ya tradicionales o de reciente creación propuestos por: POHAM, ANDERSON, BANATHY, KEMP, GAGO Y CECILIA MEDINA entre otros, los cuales se transcribirán como han sido elaborados, no ampliándose en explicaciones ya que se busca de acuerdo con estos autores establecer un modelo propio aplicable a las necesidades de la industria hotelera.



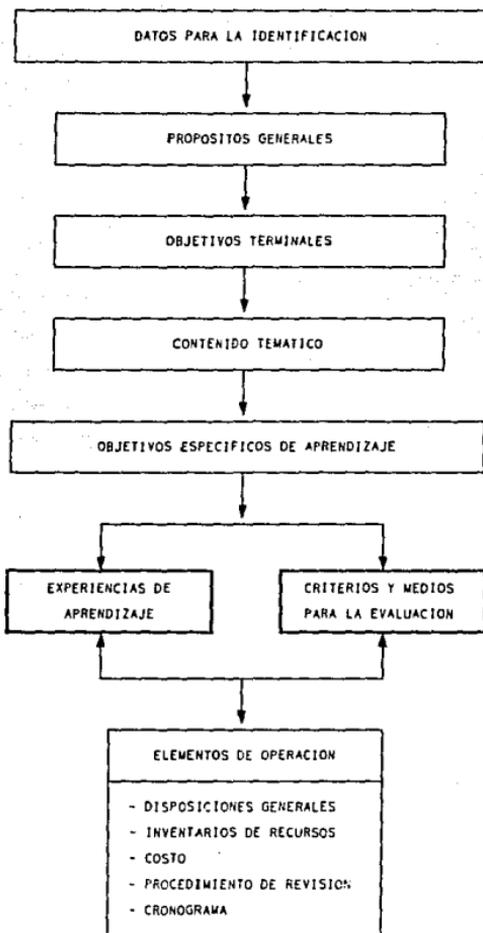
MODELO PROPUESTO POR W. JAMES POHAM, TOMADO DEL LIBRO "MODELOS DE SISTEMATIZACION DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE" DE ANTONIO GAGO HUGUET, PÁGS. 38-40.



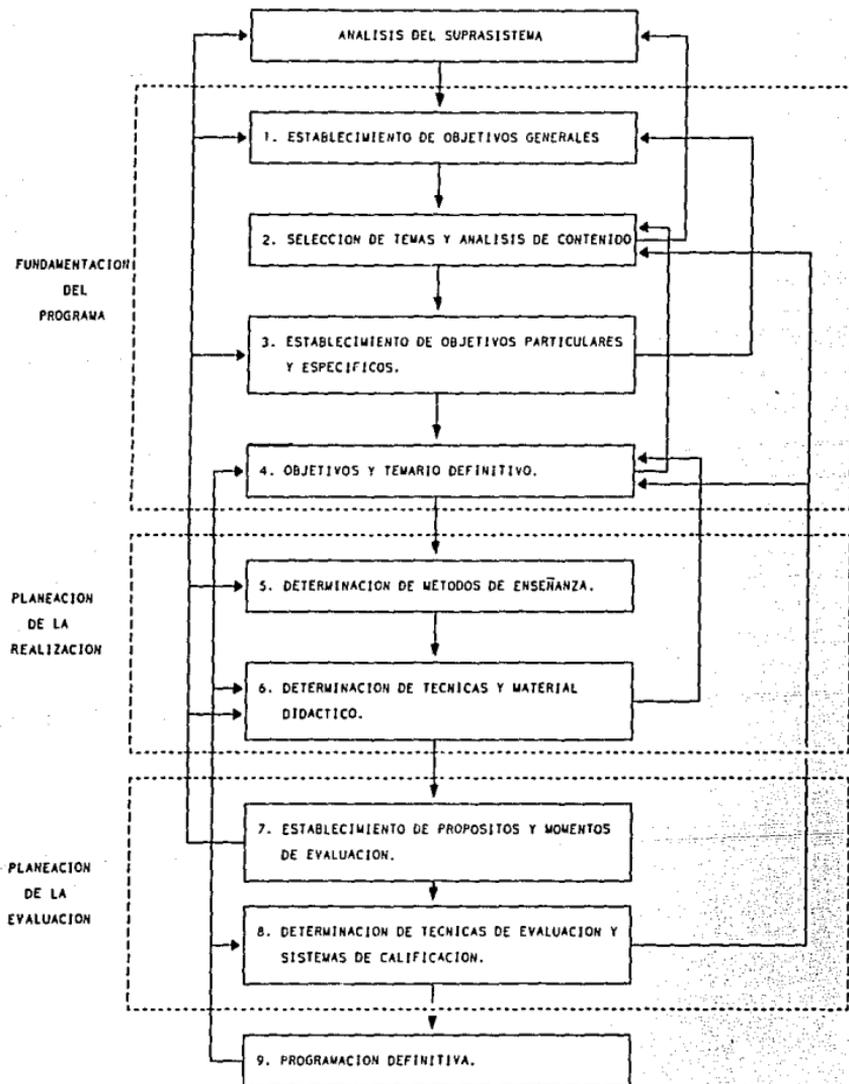
MODELO PROPUESTO POR ANDERSON Y FAUST, TOMADO DEL LIBRO: "MODELOS DE SISTEMATIZACION DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE" DE ANTONIO GAGO HUGUET, PAG. 42.

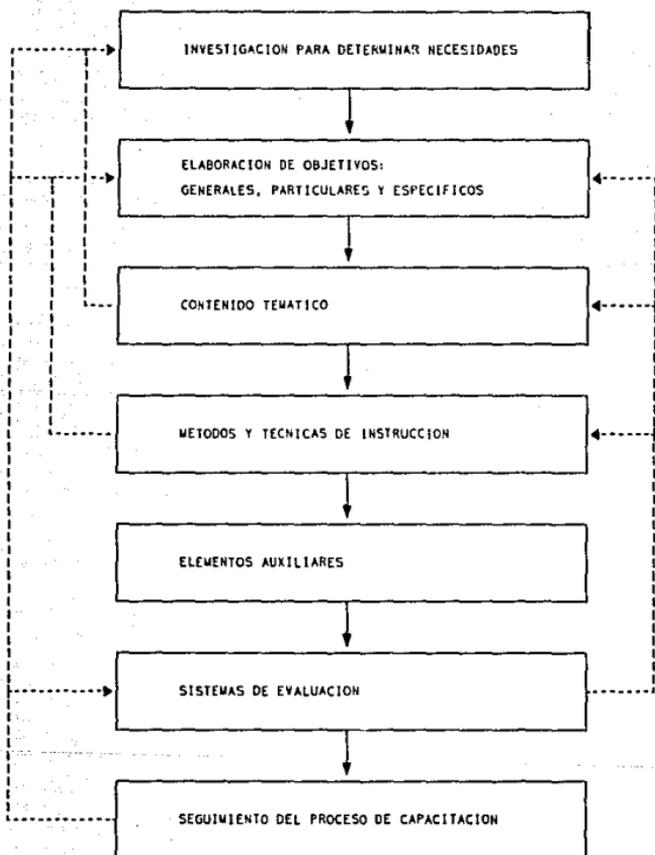


MODELO PROPUESTO POR JERROLD E. KEMP, EN SU LIBRO: "PLANEAMIENTO DIDACTICO" PAG. 23



MODELO PROPUESTO POR ANTONIO GAGO HUGUET EN SU LIBRO: "ELABORACION DE CARTAS DESCRIPTIVAS PARA CURSOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE", PAG. 25.





2.2. Diseño del modelo para la industria hotelera

Propuesta de diagrama de flujo para ser utilizado en la industria hotelera.

El proceso lógico de la función capacitación de acuerdo al diagrama de flujo antes mencionado es el siguiente:

2.3. Explicación de las fases

ETAPAS

- * Investigación para determinar las necesidades reales que existan o que deben satisfacer a corto, mediano y largo plazo: Previsión.

- * Una vez señaladas las necesidades que han de satisfacerse, fijar los objetivos que se deben lograr: Planeación.

- * Definir qué contenidos de educación son necesarios, es decir, qué temas, qué materias y áreas deben ser cubiertas en los cursos.

- * Señalar la forma y método de instrucción para el curso.
- * Indicar qué elementos auxiliares serán utilizados para apoyar la instrucción y hacerla más eficiente.
- * Una vez terminado el contenido, formado y realizado el curso, se deberá evaluar.
- * El seguimiento del proceso de capacitación. Es la fase que completará el trabajo a través de la revisión y supervisión para que se aplique lo aprendido.

FASE 1

INVESTIGACION PARA DETERMINAR NECESIDADES

El diseño y operación de los planes y programas de capacitación y adiestramiento, satisfacen las necesidades de las empresas.

Para ello es necesario la definición de la población en función de las necesidades de capacitación y adiestramiento. Si se hace una investigación encaminada a detectar necesidades reales de los trabajadores y de la empresa, las decisiones que con miras a satisfacerlas se tomen serán esfuerzos que reeditarán en mejoramiento integral de ambos.

Por lo tanto, la investigación debe definir las necesidades de capacitación y adiestramiento del personal a instruir.

"Podrían definirse las necesidades de capacitación de la siguiente forma:

- Las necesidades de entrenamiento son aquellos temas, conocimientos o habilidades que deben ser aprendidos, desarrollados o modificados para mejorar la calidad del trabajo y la preparación integral de individuo en tanto colaborador en una organización.

- Dichas necesidades constituyen la diferencia entre el desempeño actual del colaborador en su puesto de trabajo y las necesidades de trabajo presentes y futuras de conformidad con los objetivos de la organización.

- También pueden considerarse como aquellas carencias en los conocimientos o habilidades que bloquean o impiden el desarrollo de las potencialidades del individuo y la eficacia en el desempeño de su puesto de trabajo".⁽¹⁵⁾

(15) MENDOZA NUÑEZ, Alejandro. "Manual para determinar necesidades de capacitación". pág. 45.

El puesto de trabajador es un conjunto de funciones constituidas por una serie de actividades cada una de las cuales está formada por un grupo de tareas que con ayuda de detección de necesidades, se identifica en cuáles de estas actividades debe ser instruido el trabajador.

"De entre otras fuentes de origen para determinar necesidades de capacitación y desarrollo pueden mencionarse las siguientes:

- 1.- El análisis, descripción y evaluación de los puestos.
- 2.- La calificación de méritos y la evaluación del nivel de desempeño de los empleados.
- 3.- Nuevas contrataciones, transferencias, y rotación de personal.
- 4.- Promociones y ascensos de personal.
- 5.- Información estadística derivadas de encuestas para determinar necesidades.
- 6.- Índices de desperdicio y altos costos de operación.
- 7.- Niveles de seguridad e higiene industrial
- 8.- Quejas.
- 9.- Peticiones expresas respecto a la capacitación planteadas individual y grupalmente.

- 10.- Evaluación de cursos y seminarios.
- 11.- Expansión y crecimiento de la organización.
- 12.- Inspecciones y auditorías.
- 13.- Reconocimientos oficiales".⁽¹⁶⁾

Hay que tomar en cuenta que las necesidades varían a medida que la empresa cambia y la tecnología se renueva.

Es posible detectar las necesidades por medio de un análisis comparativo, en el que los parámetros sean: La situación idónea y la situación real de la empresa.

FASE 2

ELABORACION DE OBJETIVOS GENERALES Y PARTICULARES

La UCECA⁽¹⁷⁾ recomienda que para llevar a cabo la acción se tenga objetivos precisos y claros, tanto para quien va a impartir la instrucción, como para quienes van a sujetarse a ella. (Instructor y trabajadores respectivamente).

Para capacitar y/o adiestrar, es importante establecer objetivos de aprendizaje o instrucciones, que permitan

¹⁶ Ibidem, pág. 86.

(17) UCECA* Unidad Coordinadora del Empleo de Capacitación y Adiestramiento.

orientar la enseñanza en forma lógica de acuerdo a las necesidades de los trabajadores - participantes.

Se llaman objetivos de aprendizaje, porque lo que interesa es que aprenda el trabajador, o sea, el fruto de la instrucción. Para aprender, el alumno-trabajador debe desarrollar un esfuerzo activo donde ponga de manifiesto sus experiencias laborales con el objetivo, y programa del curso.

Al definir los objetivos se facilita la tarea de organizar un contenido temático, el cual consiste en una relación de las materias que se impartirán en las actividades de capacitación o adiestramiento, de acuerdo a las necesidades que requieren ser satisfechas.

Los objetivos deben ser claros y precisos, de manera que no creen confusiones. Deben ser breves y sencillos. Por lo tanto, los objetivos son importantes porque a través de ello se sabe lo que se quiere enseñar, y se puede determinar si se ha logrado.

Los objetivos pueden determinarse a tres niveles:

- Los objetivos generales:

Son aquéllos en que se precisa lo que el participante trabajador realizará al término de su aprendizaje. Esta parte

del programa es fundamental y por ningún motivo debe omitirse, pues a partir de los objetivos generales se obtienen indicadores que permiten delimitar el contenido temático y redactar los objetivos específicos o particulares que sean necesarios.

El aspecto que más interesa destacar en los objetivos generales es la conducta que el participante será capaz de realizar una vez concluido el curso.

- Los objetivos particulares:

Expresan la conducta que los alumnos trabajadores deben lograr a través de la consecución de los objetivos específicos. Los objetivos particulares son un desglose de los objetivos generales.

- Los objetivos específicos:

Los objetivos específicos contemplan formas de conducta muy precisas y fácilmente evaluables. Una vez alcanzados los objetivos específicos se transforman en antecedentes y medios para seguir avanzando dentro del proceso educativo.

De acuerdo con la organización de los programas, las informaciones o temas de cada área están comprendidos en los objetivos específicos y en las actividades, por lo tanto, el

Instructor anotará en ésta columna aquéllos que tiendan a lograr el objetivo particular de que se trata.

Las principales normas según Huguet ⁽¹⁸⁾ que deben respetarse al formular los objetivos de aprendizaje son entre otros los siguientes:

- Especificar lo que el participante será capaz de hacer, lo cual no deja de ser una suposición. Para esto se requiere:

- * Emplear verbos que indiquen fácilmente acciones observables.
- * Señalar claramente los cambios que se van a producir en el comportamiento de los participantes.
- * Indicar los recursos y elementos que serán utilizados por los participantes.

- Determinar el grado de eficacia que se espera, logre el participante. Esto se puede realizar mediante:

(18) Cfr. GAGO HUGUET, Antonio "Modelos de sistematización del proceso de enseñanza-aprendizaje", pág. 42.

- * La identificación de la precisión y exactitud de las respuestas.
- * Determinación de criterios de extensión, velocidad, calidad, etc. de la respuesta.
- * Indicar bajo qué circunstancias se espera que el participante actúe, precisando las condiciones físicas, situacionales, psicológicas, etc."

Se recomienda para la redacción de objetivos de aprendizaje:

- * Redactar los objetivos en función de lo que ha de hacer el participante, y no en relación con los propósitos o actividades del instructor.
- * Precisar aquella actividad o acción que el participante ejecutará para demostrar que alcanzó el objetivo. Se procurará que esa actividad sea observable y regular de las inferencias más simples.
- * Emplear vocablos que tengan significado de uso común y estén sujetos al menor número posible de interpretaciones. Lo anterior no excluye la conveniencia

de explicar el sentido con que empleamos ciertos términos.

- * Referirse en cada objetivo a un solo proceso, a una conducta solamente como evidencia de que fue alcanzado.

- * Evitar la formulación de objetivos demasiado generales o extremadamente detallados." (19)

FASE 3

CONTENIDO TEMATICO

Todo instructor o capacitador además de los conocimientos y habilidades inherentes a su especialidad profesional, debe saber incorporar e integrar sus enseñanzas a través de la formulación del temario.

"El temario comprende conocimiento (datos y detalles informativos) los aspectos prácticos (procedimientos paso por paso, condiciones y requisitos) y los factores actitudinales de una materia." (20)

(19) CAGO HUGUET, Antonio. "Elaboración de cartas descriptivas, guía para preparar el programa de un curso". pág. 50.

(20) KEMP, Jerrold. Op. cit., pág. 61

La manera de presentarse es a través de un listado de temas, unidades o capítulos enumerados, con sus respectivos subtemas que estén sometidos a un proceso coherente y lógico de una actividad pedagógica.

El temario cubre la función de ubicar en un marco de conocimientos determinados lo ya indicado en la sección de objetivos generales y es, al mismo tiempo, un enlace con los objetivos específicos, donde habrá de precisarse el tipo o nivel de aprendizaje que en cada tema se pretende que logre el alumno-participante.

FASE 4

METODOS Y TECNICAS DE INSTRUCCION

La naturaleza pedagógica de la formación profesional, es la parte medular para que ésta alcance el objetivo que pretende, es decir, mediante una enseñanza sistematizada se podrá lograr el aprendizaje esperado. Pero para ello, se debe determinar la estructura del contenido, y, después establecer los métodos y las técnicas de instrucción que se usarán en cada inicio o actividad de cualquier curso o evento de capacitación o adiestramiento.

Las técnicas pueden ser semejantes en principio, la diferencia reside en su objetivo y en la forma de aplicación,

por lo tanto, al seleccionarlás, debe prevenirse si son las más adecuadas.

"Se han dividido estas técnicas en tres clases por áreas de aprendizaje: cognoscitiva, psicomotriz y afectiva".⁽²¹⁾

Es posible que una combinación de técnicas sea la mejor en una situación dada, no importa la técnica que se use, siempre que llene las siguientes condiciones:

- * Que tenga un objetivo de aprendizaje claro y preciso.
- * Que esté acorde al tipo de materia y/o contenido que se pretenda impartir.
- * Que las condiciones medio ambientales estén controladas en lo posible, para que no disminuyan o eliminen su efectividad.

(21) Ibidem, pág. 18

He aquí algunas técnicas y áreas:

AREAS DE APRENDIZAJE

TECNICAS

Cognoscitiva

- Expositiva (clase formal)
- Lectura comentada o estudio supervisado.
- Instrucción programada
- Discusión dirigida
- Panel de discusión
- Corrillos
- Diálogos simultáneos
- Tormenta de ideas
- Estudio de casos

Psicomotriz

- Desarrollo o taller de aprendizaje
- Estudio de casos

Afectiva

- Estudio de casos
 - Juegos vivenciales
 - Dramatización
 - Tormenta de ideas
-

FASE 5
ELEMENTOS AUXILIARES

Los elementos auxiliares son los complementos indispensables que sin los cuales difícilmente se podría realizar con éxito un curso.

Estos pueden ser:

- * Los medios de comunicación.
- * Los recursos o material didáctico.
- * Las instalaciones en general.

Los medios de comunicación:

Vivir es comunicarse. Ver, oír, tocar, oler, gustar, y, sobre todo respirar, son otros tantos modos y canales de comunicación.

En el plano interpersonal, la comunicación es más útil, y susceptible de mil refinamientos: uno se comunica con su mirada, con su sonrisa, con su modo de vestir, con su corte de pelo, con su andar, con su postura, con el modo de estrechar (o no estrechar) la mano.

La sola colocación de las personas en una estancia, puede ser un vehículo de comunicación. La comunicación es un fenómeno humano complejo. Consta de tres elementos esenciales: el transmisor, el receptor y el mensaje; cada uno de ellos susceptible de mil situaciones concretas y de mil variaciones y combinaciones. Así pues, la comunicación interpersonal se encarna en una gama de modalidades diversas. Solo analizando sus diferentes cauces y criterios es posible captar este fenómeno en toda su realidad dinámica y existencial.

Dentro de los medios de comunicación contamos los materiales, equipos y accesorios que permiten proveer de conocimientos a los educandos, ya que estimulan los sentidos, de tal manera que imprimen realismo y significado a las actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los medios de comunicación son recursos concretos, observables y manejables, que propician la comunicación entre el instructor y el participante, además de hacer más objetiva la información.

La inadecuada selección y adaptación de los medios tenderá a establecer barreras en la comunicación, lo que significa obstaculizar la transmisión de lo que se pretende

cumplir con los objetivos del curso. Es imposible desligarlos de las técnicas de instrucción, pues son su complemento, y su utilización, como se dijo anteriormente no se justifica si no es para apoyar una técnica de instrucción.

Características:

Las condiciones que deben cumplir los medios de comunicación para ser considerados como tales, son:

- * Proporcionar la información que deban conocer, manejar o aplicar los participantes.
- * Pueden ser empleados durante el momento mismo de la enseñanza.
- * Poder utilizarse en presencia de los participantes, a quienes en ocasiones, se permitirá su manejo.

Los recursos o material didáctico más frecuente utilizados como medios de comunicación son:

- Pizarrón
- Rotafolio
- Franelógrafo
- Magnetógrafo
- Pantalla

- Proyectores
- Grabadoras
- Máquinas-herramientas
- Gráficas
- Manuales
- Acetatos

Hay algunos autores que opinan que las decisiones relativas a la selección y preparación de métodos audiovisuales de enseñanza han sido casi siempre de carácter subjetivo y arbitrario. No obstante hay que tomarlos muy en cuenta cuando estructuramos un programa de enseñanza o curso de capacitación.

Instalaciones para la capacitación:

Habiendo seleccionado los medios de comunicación adecuados, el siguiente paso es habilitar las instalaciones que respondan a los requerimientos de los grupos a capacitar.

Como instalaciones se considera el conjunto formado por los inmuebles, la iluminación, el acondicionamiento del local, pupitres, etc., así como la maquinaria y el equipo auxiliares.

Un lugar agradable donde recibir instrucciones motiva a los participantes. De allí que deba contar con la adecuada ventilación, suficiente luz, limpieza y responder a las necesidades de cada empresa.

Por otra parte se procurará que los equipos de apoyo, como escritorios, pupitres, mesas de trabajo, herramientas e instrumentos, etc. se encuentren en óptimas condiciones y sean funcionales.

FASE 6 EVALUACION

La evaluación es el proceso a través de la cual, tanto instructores como participantes, pueden medir el grado de cumplimiento de objetivos.

Sus propósitos son:

- Determinar la eficiencia del curso de capacitación o adiestramiento y de cada uno de sus métodos y eventos.

- Motivar al participante, dándole oportunidad de conocer su nivel de instrucción y así mejorarlo.

- Diagnosticar el nivel de conocimientos de los participantes para ajustar el contenido didáctico del curso.

- Hacer del conocimiento de los participantes las destrezas y capacidades y los conocimientos que deben adquirir para dominar la materia.

- Establecer las diferencias individuales entre los participantes.

"Para que la evaluación permita verificar si efectivamente se cumplen los objetivos de aprendizaje, deberá realizarse en varias etapas del proceso".⁽²²⁾

1.-Evaluación inicial o diagnóstica

Es la que mide cuantitativamente y cualitativamente los conocimientos y habilidades que poseen los participantes al principio del curso, en relación al tema que va a tratarse, a la experiencia laboral, y a las actitudes respecto al mismo.

A partir de ella, se establecerá el nivel al que deba iniciarse el curso.

(22) CASTRO HERRERA, Benjamín y PAREDES MIRANDA, Octavio. "Capacitación diseño tecnológico de cursos", pág. 25.

2.- Evaluación durante el programa o de ajuste

Es la que proporciona al instructor información constante de los logros que van teniendo, para hacer ajustes necesarios. De esta manera, el instructor obtiene información acerca de los conocimientos adquiridos por los participantes y del nivel de ejecución de los mismos.

3.-Evaluación final

Es la que permite medir el grado en que se cumplieron los objetivos al término del curso.

Los pasos para planificar la evaluación son:

- * El instructor debe proponer actividades adecuadas para el participante compruebe si ha logrado los objetivos. Para esto, deberá recurrir al análisis de los objetivos del curso y, con base en ellos, relacionar la técnica de instrucción más apropiada.
- * Deberá construir las pruebas o instrumentos de evaluación, que son el conjunto de operaciones específicas que van a realizar el participante para demostrar, cuantitativamente, si adquirió o no el grado de aptitud para desempeñar una actividad determinada.

Cuando el instructor posea el conjunto de evaluación que haya aplicado durante el curso, sabrá cuántos objetivos de aprendizaje no se cumplieron y a qué nivel de evaluación diagnóstico, de ajuste o final, y podrá determinar en qué lugar del proceso estuvo el error.

La evaluación es la que permite analizar y verificar la eficiencia del proceso de enseñanza-aprendizaje, debe ponerse mucho cuidado en su elaboración, para que realmente mida los resultados alcanzados y no se obtenga información que coadyuve a la toma de decisiones inadecuadas, ni a la pérdida de tiempo, dinero y esfuerzo, por parte de trabajadores y empresas.

FASE 7

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE CAPACITACION

Para que el plan y los programas de capacitación y adiestramiento sean eficientes y eficaces, es necesario el soporte administrativo que permita organizar en términos de tiempo y recursos, su seguimiento y detectar de inmediato las desviaciones, que desde su planeación hasta su ejecución pueden presentarse. Esto con el fin de aplicar los correctivos o ajustes necesarios.

Todo este proceso es cíclico ya que tiene un principio, un desarrollo y un final que implica volver a empezar una vez que se ha terminado, pero cuidando de que no sea repetitivo sino por el contrario, la reelaboración de los planes y programas deben cubrirse en base a las nuevas necesidades que se presenten.

Cada empresa, cada departamento de capacitación y adiestramiento o cada encargado de dar seguimiento a los cursos lo hará conforme a las expectativas particulares con base a un diagrama de flujo.

El siguiente capítulo, cuenta con una investigación realizada donde sólo se pudo recopilar un calendario de cursos impartidos, más no así los esquemas o diagramas de flujo estructurados.

De ahí parte la idea de presentar al final de este trabajo la estructuración de un curso a través de una carta descriptiva, siguiendo el modelo de planeación propuesto.

CAPITULO III
ESTUDIO COMPARATIVO DE PROGRAMAS DE CAPACITACION
EN LA ZONA HOTELERA DE IXTAPA- ZIHUATANEJO.

3.1. ANTECEDENTES

Hasta el momento se ha mencionado en forma teórica lo que es la capacitación en relación con la Pedagogía, así como la forma de estructurar la capacitación. Pero ahora en este capítulo, se pretende hacer un análisis de la forma real de cómo se está llevando a cabo en la práctica los programas de capacitación, retomando para su estudio el anexo No. 1:

Se ha escogido para su estudio una de las zonas más importantes del centro turístico en México, Ixtapa-Zihuatanejo del estado de Guerrero, donde su crecimiento está en auge y su proyección turística conlleva a la realización de nuevos hoteles y centros de recreación.

Las exigencias de servicio de los grandes hoteles con clasificación de gran turismo y cinco estrellas, hacen que la selección del personal sea cada vez más estricta, pero por otro lado ante la carencia de personal calificado, sobre todo en unos pocos años, hacen que las empresas se hayan interesado por los programas para la capacitación de su personal.

Ciertamente cada empresa ha planteado sus políticas y estrategias basadas en una filosofía particular pero que al final todos persiguen un fin común: "satisfacción de huésped, gracias al servicio eficiente y alta calidad de sus productos e instalaciones".

El presente análisis pretende manifestar cómo se han desarrollado los procesos de capacitación, durante el lapso de un año (1988). En ningún momento se quiere evidenciar errores o carencias de las empresas que facilitaron el llevar a cabo el mismo.

De los siete hoteles que en este período pudieron ser estudiados, se escogieron tres, ya que el resto por diversos motivos impidieron la investigación.

A estos hoteles seleccionados, en lo sucesivo los llamaremos "Hotel A", "Hotel B" y "Hotel C".

El hotel A, pertenece a una compañía formada por sólo cuatro hoteles, todos en la República Mexicana, no obstante, aunque es pequeña la proyección de hoteles construídos, cuenta ya con gran aceptación y prestigio.

El hotel B, pertenece a una Compañía Internacional, que tiene en la República Mexicana 27 hoteles y otros muchos fuera del mismo.

El hotel C, pertenece también a una Compañía Internacional, muy similar al hotel B, en cuanto a la amplitud de mercado en el mundo entero.

Como ya se ha mencionado cada empresa posee esquemas particulares en su organización, además de las expectativas y/o estrategias de ventas. Todo esto da como resultado lo que en hotelería se conoce como ocupación.

La alta o baja ocupación es el factor o medida para determinar la efectividad y resultados del mercado turístico, por lo tanto, es una preocupación y tensión el tener buena ocupación turística, hotelera.

Cada empresa hotelera, busca que su hotel sea el mejor, interesándose cada vez más en el personal que laboran para el mismo, proporcionándole capacitación constante para el beneficio de ambos.

3.2. MATERIAL RECOPIADO:

Se realizaron una serie de visitas con finalidad de observar los procedimientos de servicio, y recopilar material proporcionado por los coordinadores (Gerente, Jefes y/o encargado) de capacitación.

Del material recopilado se puede reducir a:

Programas de capacitación (1988)

De este material proporcionado por las Empresas se ha realizado el siguiente análisis:

Hotel A:

- Se impartieron 40 cursos con un total de 472 horas.

- Con un promedio de 96 horas por curso.

- Los cursos de inglés, según los días y horas programados sumaron 180 horas impartidas con un promedio de asistencia de 10 alumnos por grupo.

- En cuanto a los contenidos de los cursos, así como los formatos de control y evaluación de los participantes, no se sometió a consideración, ya que es muy amplia su descripción.

- Los cursos de Educación Abierta se iniciaron desde la alfabetización de algunos casos y la asesoría personalizada de los interesados en terminar su primaria y/o secundaria.

- Dentro del aspecto de la instrucción, el 90% fue interna, esto es por parte de los mismos Gerentes Corporativos, Gerentes de Area y/o Jefes Departamentales y el resto por algunos instructores externos.

- En cuanto al número de participantes, se anotó el dato, en las hojas de control que se tienen para cada curso, dando un promedio de 2.6 cursos por persona.

- Es importante señalar que, esta Empresa proporcionó el programa de Capacitación que se manda a la S.T.P.S. (Secretaría de Trabajo y Previsión Social). Y por tanto se tiene un seguimiento especial para la actualización de las constancias de habilidades laborales mismas que han autenticado ante la citada Secretaría.

- Existe un coordinador de Capacitación que lleva el control del programa y vela por su realización además de otros objetivos que la Empresa solicita de su profesión.

- Se informó que los programas de Seguridad e Higiene no están anotados dentro del programa como cursos aunque si bien es importante saber que se realizaron sesiones de :

- Actualización de la brigada contra incendios
- Simulacros contra incendios
- Uso de extintores
- Bomberos
- Primeros auxilios
- Desalojos
- Aseo personal
- Enfermedades comunes de la zona
- Fauna nociva
- Enfermedades contagiosas
- S.I.D.A.
- Claves de peligro

El programa de capacitación no menciona cursos o sesiones motivacionales al personal, así como juntas generales de empleados, jefes departamentales o por departamento, como también todo tipo de actividades para el bienestar de empleado que durante un año se van realizando; como son encuentros deportivos, concursos, fiestas, premiaciones, promociones, etc. incentivos todos ellos de superación.

- Dentro de la cadena, la actividad que se desarrolló en materia de capacitación, en cuanto al número de cursos impartidos y seguimiento del programa propuesto, fue el hotel que ocupó el primer lugar.

- Quedaron implementados una serie de políticas a seguir en materia de capacitación, que anteriormente no se habían dado.

- En resumen la capacitación en esta Empresa ha marcado una etapa nueva antes y después de realizarse.

Hotel B:

- Se impartieron 24 cursos. (total de horas 231)

- Promedio de 9.6 horas por curso

- No se señalaron cursos de inglés, tampoco de Educación Abierta.

- El control de los cursos lo realiza un coordinador de capacitación que además vela por el bienestar de los trabajadores con otro tipo de eventos.

- Las sesiones de inducción son marcadas como un curso más dándose mes a mes.

- De los cursos la mitad son internos, o sea impartidos por instructores que trabajan en la Empresa y la otra mitad se contrata personal de fuera (asesores o consultores)

- Los participantes a los cursos fueron 417 en total (repetiéndose algunos varias veces, por tomar varios cursos)

- Los formatos de control y evaluación no fueron proporcionados, por lo que los resultados se desconocen con exactitud.

- Se sigue un programa oficial de capacitación mismo que se lleva a la autoridad legal (Acapulco y Chilpancingo, Gro.)

- Se notó que los cursos de Seguridad e Higiene son mezclados con los cursos generales.

- En general se nota cierta desorganización en el control de cursos y actividades, mezclando unas con otras en un mismo programa.

Si se separan los cursos de capacitación, de los de Inducción y los de Seguridad, los primeros se reducen drásticamente a 8 cursos, por lo que se deduce que falta una seria reforma en los programas.

Hotel C:

- Se impartieron 90 cursos. (total 217 horas)

- Con un promedio de 2.4 horas por curso

- Los cursos de inglés se impartieron todo el año con grupos y grados clasificados en principiantes, intermedios y avanzados teniendo una gran aceptación de los participantes.

- Se observó que hay gran cantidad de cursos dados por instructores externos 80% y sólo 20% de cursos por instructores internos.

- No se mencionaron cursos de Educación Abierta

- Se incluyen cursos de Seguridad e Higiene dentro del programa general.

- El número de participantes fue de 1 346, aunque si bien se anotó que muchos sólo participaron en sesiones que

duraron una hora, basta revisar el promedio hora-curso.

- Existe un coordinador de Capacitación que organiza los diferentes cursos, instructores, lugar, material, etc.

- En el programa general se combinan los aspectos básicos de Capacitación y Adiestramiento, los cursos motivacionales, así como lo que respecta a Seguridad e Higiene.

- Aparentemente se realizó una gran actividad en cuanto a cursos, pero no hay claridad en su clasificación y sobre todo el tiempo promedio por curso, es notorio.

3.3. COINCIDENCIAS:

- Los tres hoteles tienen un responsable de coordinar la capacitación a través de la realización de programas.

- Se llevó a cabo un programa de Capacitación 1988 con variaciones tanto en cantidad de cursos como en horas para cada curso, así como participantes a los cursos, no obstante, la coincidencia general estriba en los tres lugares cumplieron su meta primordial HACER DE SU PERSONAL DE EQUIPO DE TRABAJO MEJOR QUE LA COMPETENCIA Y SOBRE TODO LOGRAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

- Siendo la zona hotelera visitada por gran número de turistas extranjeros, es de vital importancia por este motivo, la instrucción al idioma inglés, es así que cada Empresa aparte de sus cursos ordinarios se preocupa por capacitar a sus empleados con cursos de inglés durante todo el año.

- Por otro lado ante el índice bajo de escolaridad (5o. año de primaria) se ha insistido en terminar al menos la primaria a través del Sistema Educativo Abierta. (Actualmente, el hotel que se preocupa en este aspecto es el "A", ya que es el que ha puesto todos los elementos, necesarios que faciliten esta actividad, como son: Instructor, tiempo, dinero, libros, salón, personal, etc.)

Aún cuando no están especificados los cursos se puede dividirse en cuatro sectores diferentes.

- a) los de Capacitación y/o Adiestramiento
- b) los motivacionales o cambio de actitud
- c) los de seguridad e higiene en el trabajador
- d) los de inglés y educación abierta

La instrucción en estos cursos se realiza por instructores internos: preferentemente cuando pertenecen a la misma Empresa.

- Los instructores externos son las personas que no pertenecen a la Empresa y son contratadas para impartir cursos sobre todo los señalados en los incisos b, c y d.

En esto se anotó anteriormente el porcentaje de la participación de esta clase de cursos por lo que se puede deducir que hay algunas Empresas con un proceso de capacitación encaminada más a lo motivacional que a la instrucción, unas con mayor instrucción interna y alguna otra con mayor porcentaje de instrucción externa.

3.4. DISCREPANCIAS:

- Cada hotel tiene un proyecto diferente en cuanto a su número de cursos, horas impartidas, personal capacitado, organización, evaluaciones, formatos de control, instructores que participan.

- El hotel "A", da importancia en sus programas de Capacitación al proceso de formación humana (técnica) del trabajador, para que a su vez rinda los frutos en beneficio de cliente.

- El hotel "B" reporta una relación un tanto raquítica en cursos y da la importancia sólo al empleado que ingresa, descuidando en su gran mayoría otros aspectos de su formación.

- El hotel "C", aparentemente imparte muchos cursos pero el promedio es de 2.4 horas curso, la cual es bajo en comparación de las 9.6. horas curso que se impartieron en el hotel "A" y la gran diferencia está en que en el hotel "C", se suman también los cursos de Seguridad e Higiene con los de motivación, mientras que en el hotel "A", se separan y sólo se cuentan los de Capacitación.

- Los de Educación Abierta sólo se da en el hotel "A" y se descuida en los otros hoteles.

- La instrucción de inglés en el hotel "B" no se menciona por lo que se presupone que no está organizado.

- En cuanto a las sesiones de Inducción, cada Empresa tiene su propio método y técnica para su realización.

- En el hotel "C", no se preocupa o cumple la parte legal S.T.P.S. (Secretaría de Trabajo y Previsión Social), ya que no presenta ni una sola constancia de habilidades

laborales.

- Los programas de Seguridad e Higiene cada hotel los sigue en forma diferente, sólo el hotel "A", los separa y los otros los mezclan como un curso más.

- Los eventos de recreación y bienestar al personal no están mencionados en los programas, aunque son importantes y en los tres lugares se llevan a cabo. Por ejemplo:

- + Torneos deportivos
- + Celebración de Aniversario del hotel
- + Celebraciones festivas (6 de Enero, 10 de Mayo, Día del niño, etc.)
- + Cumpleaños de empleados
- + Premiaciones y estímulos, etc.

3.5. COMENTARIOS:

Es sin duda positivo el que estas Empresas se preocupen por la Capacitación de su personal, no siendo general la postura de otras tantas Empresas que prestan sus servicios al turismo.

Aunque se ha hecho una crítica a la estructuración y desarrollo de los cursos, no se quiere en calificativos tajantes, simplemente se hacen las comparaciones para encontrar ciertas diferencias entre uno y otro.

Si se hubiesen conseguido más cursos de capacitación hubieran sido muy semejantes, ninguno igual en su estructura y desarrollo, ninguno igual en sus contenidos, pero eso sí todos enfocados a "SER LOS MEJORES PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS".

Sirvan de ejemplos, los programas de capacitación (1988), que los hoteles mencionados proporcionaron y como aportación a quienes todavía no lleven este proceso.^(*)

(*) Se encuentran en el sector anexos.

CAPITULO IV

PROPUESTA PARA LA APLICACION DE UN CURSO DE CAPACITACION DEPARTAMENTO AMA DE LLAVES

La vinculación de este curso con toda la descripción anterior, está fundamentada en que la participación, como proceso pedagógico, se va armando a través de los lineamientos y planteamientos de un modelo propuesto, tomando cada una de las etapas y desarrollándolas a través de este curso, con el cual se pretende presentar como ejemplo de realización.

Ciertamente se han elaborado muchas formas y estructuras de cursos dentro de la Industria Hotelera, pero se ha escogido éste, ya se apega al modelo antes señalado.

Estas es por lo tanto una opción más para implementarse en el proceso de capacitación a fin de dar un carácter didáctico a los cursos, adoptándolos a las necesidades y áreas de servicio respectivos.

El curso propuesto se ha denominado "El servicio de la camarista" pretendiendo abarcar con él la descripción de uno de los servicios más importantes que se realizan dentro de la

hotelería y apegándose al modelo del diagrama de flujo ya descrito anteriormente en este trabajo. (4)

4.1. DETECCION DE NECESIDADES

La detección de necesidades para la elaboración de un curso se obtiene a través de diversos elementos e instrumentos. Entre los más valiosos se pueden mencionar los formatos elaborados para que el huésped evalúe la calidad de los servicios recibidos y de entre estos servicios calificados está el que presta la camarista. Se ha tomado este instrumento como uno de los mejores parámetros o indicadores para poder detectar las deficiencias y determinar la pronta implementación de uno o varios cursos de capacitación para mejorar el servicio.

Hay otros elementos como son los propios comentarios de los agentes, del ama de llaves, y de sus supervisores en relación a los trabajos realizados por las camaristas; sin descartar también las propias quejas de las camaristas que sufren regaños por no haber sabido terminar bien su trabajo, sobre todo en aquéllas de nuevo ingreso o que llevan poco tiempo en el puesto.

* Confr. pág. 35

La ignorancia de la camarista en relación a los procedimientos y responsabilidades que competen a su puesto, puede ocasionar serios trastornos y en ocasiones puede llevar a errores de mayor repercusión, que dejan pésima imagen de la Empresa.

La importancia del curso propuesto, radica en brindar la ayuda a prestadores de servicio, a través del proceso de capacitación.

4.2. METODOLOGIA

De acuerdo al diagrama de flujo establecido, se diseñó un curso con los puntos que se consideran en el mismo, a fin de crear un modelo a través de cartas descriptivas, para las Empresas Hoteleras que carecieran de este sistema, y que sirviera de apoyo para incrementar y mejorar la capacitación.

El objetivo general de esta propuesta es el siguiente:

1.- Proponer a las personas encargadas de la capacitación en la Hotelería que empleen el modelo de planeación, retomando cada uno de los elementos citados en el diagrama de flujo propuesto anteriormente en la página 30 de éste trabajo. Así mismo preparar sus cursos preparar sus cursos a través de cartas descriptivas como el ejemplo que a continuación se presenta.

2.- Reforzar la importancia de motivar al empleado participante durante todo el proceso de su educación, así como de relacionar el contenido del curso con su vida práctica laboral.

3.- Dirigir la metodología a base de técnicas grupales y auxiliares que se adapten al contenido del curso.

Dentro de este curso de capacitación que se propone se han colocado los temas, de tal forma que tengan un lineamiento lo más pedagógico posible, que facilite su funcionalidad y practicidad.

Su objetivo será cubrir necesidades de seguridad y afiliación que sean base sólida para la satisfacción de necesidades posteriores.

Los beneficios de la capacitación en el curso de la camarista son entre otros:

- El trabajador bien orientado y capacitado reducirá al mínimo los accidentes, el trabajo echado a perder y daños a maquinaria y/o equipo de trabajo.

- Se reducirán las inconformidades, las quejas y el ausentismo.

- El trabajador al sentirse estimulado en su trabajo, rinde mejor en el servicio que presta y obtiene satisfacción en los logros que va teniendo en su trabajo realizado.

- Le ayuda en un futuro para una posible promoción en su área de trabajo.

Cada curso que se realice debe estar dentro del programa de capacitación presentado ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social como requerimiento de ley, además como una solicitud directa de la Gerencia General para el mejoramiento de servicio en esa área o bien como un tipo de promoción para empleados de menor rango a un rango superior.

Puede ser que existan otras necesidades que no han sido contempladas en este escrito y ser muy válidas para el curso propuesto.

Se da importancia a los aspectos didácticos para la fijación e integración del aprendizaje, así como el proceso de evaluación, ya que verifica si los objetivos propuestos se alcanzaron y si el desarrollo del curso fue el adecuado.

El curso termina con una evaluación sumaria, en la que se valora la participación y aprovechamiento del mismo. De

aquí que lo que el participante haya aprendido en las sesiones, lo aplicará en el trabajo.

Es necesario que un buen instructor, además de los conocimientos y habilidades inherentes a su especialidad profesional, y cualesquiera que sean las materias que profese, debe saber incorporar e integrar sus enseñanzas a los participantes. Debe comunicarse con ellos transmitiendo y recibiendo información y mensajes con fluidez, precisión y claridad; y correlativamente, conocer y usar recursos educativos, tecnológicos y metodológicos acordes con el diagrama de flujo propuesto, realizando cartas descriptivas propias para el curso encomendado, que con ayuda de un profesional en la materia, el Pedagogo se puede llevar a cabo.

Hay pocas actividades que sean más difíciles que la enseñanza, es por ello que del instructor se exige una gran preparación y dedicación para que pueda realizar con eficacia su labor. Por ello la necesidad de proponer este curso que aunque breve, sirva de ejemplo para la realización de otros tantos donde se ha intentado cubrir en él los aspectos principales de los cuales debe tener conocimiento la persona que trabaje en la capacitación y desarrollo de cursos.

PROPUESTA PARA LA APLICACION
DE UN CURSO DE
CAPACITACION PARA CAMARISTAS

OBJETIVOS GENERALES:

Al término del curso las camaristas:

- Conocerán la organización y funciones del propio departamento.
- Manejarán los equipos y materiales del mismo.
- Valorarán el curso propuesto.

DURACION:

El programa se propone desarrollar en cuatro sesiones de 2 horas cada una de ellas.

CONTENIDO TEMATICO	OBJETIVOS PARTICULARES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	ACTIVIDADES	ELEMENTOS AUXILIARES	SISTEMAS DE EVALUACIÓN	SESION	DURACION
1.- Presentación de los participantes.	El participante: Identificara a sus compañeros de grupo.	El participante: Se presentara en grupo de manera que todos se conozcan y se cree un clima amistoso de bienvenida.	Cuchicheo	El instructor se presenta y da la bienvenida a los participantes. Se pide que se entrevisten por parejas (seleccionarlos). Nombre, puesto, edad, etc. Presentación breve de su pareja.	Hojas blancas Rotafolios Marcadores	Evaluación técnica de cuchicheo	Primera	40'
2.- Perfil de los participantes.	Mencionara los puntos mas importantes de las actividades que realiza como camarista.	Resolvera un cuestionario impreso.	Ejercicio individual	Se invita a contestar el cuestionario impreso. Se explica la utilidad de llenar los cuestionarios. Una vez terminado de contestar los cuestionarios se recogen con el fin de verificar su conocimiento y estado actual DESCANSO	Hojas impresas no. Pumas o lapices.	Evaluación diagnóstica.		30'
3.- Presentación del programa: Duración Horarios Asistencia Participación Objetivos Contenidos Metodología Evaluación Síntesis del curso Normas administrativas	Identificara los lineamientos y características generales que orientaran el curso.	Interpretara y analizara el programa del curso.	Puesta en común	El instructor acuerda con los participantes los lineamientos y metodología a desarrollar durante el curso. Entrega del programa del curso. Los participantes revisan el programa del curso. Aclaración de dudas				10' 40'

CONTENIDO TEMATICO	OBJETIVOS PARTICULARES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOS Y TECNICAS DE INSTRUCCION	ACTIVIDADES	ELEMENTOS AUXILIARES	SISTEMAS DE EVALUACION	SESION	DURACION
4.- El departamento ama de llaves.	Conocera de manera general la organizacion, funciones y relacion del departamento Ama de llaves.	Identificara en el organigrama del hotel, el departamento y el puesto	Expositiva participativa	El instructor elaborara en hojas de rotafolio los aspectos mas importantes del tema a tratar.	Laminas Rotafolio Marcadores Organigrama del hotel.	Se evaluara con la tecnica lluvia de ideas. Verificando sus respuestas con el organigrama del hotel, en donde se identifique el departamento, su puesto y relacion con otros departamentos.	Segunda	50'
4.1 Importancia del departamento.		Explicara sus relaciones con otros departamentos distinguiendo las funciones.		Presentara el organigrama del hotel invitando a los participantes a identificar el departamento y su puesto, dando su opinion sobre las funciones y relacion con otros departamentos.				
4.2 Organizacion del departamento.								
4.3 Funciones del departamento.								
4.4 Relacion con otros departamentos.		Justificara la existencia de lineas formales de autoridad y comunicacion.						
				DESCANSO				10'

CONTENIDO TEMATICO	OBJETIVOS PARTICULARES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOS Y TECNICAS DE INSTRUCCION	ACTIVIDADES	ELEMENTOS AUXILIARES	SISTEMAS DE EVALUACION	SESION	DURACION
<p>5.- Características generales de la camarista.</p> <p>5.1 Importancia de su trabajo.</p> <p>5.2 Hábitos personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad - Aseo personal - Uniforme <p>5.3 Actividades a cuidar</p> <p>De cortesía y cooperación con sus compañeros de trabajo y huéspedes.</p>	<p>Recordará los elementos necesarios para mejorar su apariencia física y personal en el trabajo.</p> <p>Adquirirá actitudes positivas de apertura, cortesía, cooperación y optimismo.</p>	<p>Determinará la importancia de tener una presentación impecable. (puntualidad, aseo y uniforme, etc.).</p> <p>Mostrará con ejemplos como su presentación y actitudes repercuten en el funcionamiento del hotel y en la imagen que este presenta.</p> <p>valorará el tiempo y su tiempo.</p>	<p>Expositiva</p> <p>Técnica Phillips 0-6</p>	<p>Introducción sobre el tema a tratar.</p> <p>El instructor pide a los participantes se reúnan en equipos de 6 (varía según el número de integrantes). Cada equipo nombra su coordinador y secretario. El coordinador hace preguntas y el secretario toma notas. Al final cada equipo expone sus conclusiones.</p> <p>Para concluir el instructor retoma los puntos más importantes de lo que se haya obtenido en la técnica Phillips 0-6 cotejando con los puntos anotados en las hojas de rosafolio.</p> <p>Se da énfasis sobre las actitudes a cuidar en el servicio.</p>	<p>Rosafolio</p> <p>Marcadores</p> <p>Hojas blancas</p> <p>Lápices</p>	<p>Se evaluará la técnica Phillips 0-6 verificando que sus respuestas tiendan al mejoramiento de su apariencia física y personal en el trabajo, como también al señalar algunas actitudes positivas en relación a sus compañeros de trabajo y trato al huésped.</p>		60'

CONTENIDO TEMATICO	OBJETIVOS PARTICULARES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOS Y TECNICAS DE INSTRUCCION	ACTIVIDADES	ELEMENTOS AUXILIARES	SISTEMAS DE EVALUACION	SESION	DURACION
6.- Conocimiento de los diferentes tipos de cuartos.	Distinguir los diferentes tipos de cuartos que existen en el hotel y algunas de las claves de calificación y clasificación de los cuartos.	Mencionara los diferentes tipos de cuartos que hay en el hotel, describiendo su adecuada distribución del mismo.	Expositiva Observación	Exposición por parte del instructor y participación del grupo a través del interrogatorio. Aclaración de dudas. Proyección, maqueta o recorrido por el hotel de manera que conozcan las diferentes habitaciones. Interacción con otros departamentos.	Hojas de rota folio Película o maqueta. Laminas. Marcadores. Pizarrón.	Interrogatorio en donde los participantes describan correctamente los diferentes tipos de cuartos y algunas de las claves de calificación y clasificación de los cuartos.	Tercera	50'
6.1 Sencillo								
6.2 Doble								
6.3 Triple								
6.4 Junior Suites								
6.5 Suits		Identificara algunas de las claves que se utilizan para informar a la recepción el estado en que se encuentra la habitación.						
6.6 Claves de calificación y clasificación de los cuartos.								
				DESCANSO				10'

CONTENIDO TEMATICO	OBJETIVOS PARTICULARES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOS Y TECNICAS DE INSTRUCCION	ACTIVIDADES	ELEMENTOS AUXILIARES	SISTEMAS DE EVALUACION	SESION DURACION
7.- Conocimiento del material y equipo de limpieza	Usara el equipo y materiales de trabajo propios de la camarista.	Identificara todo el equipo y materiales de limpieza	Collage Tecnica de demostracion	Se escogen los exponentes.leen el tema a tratar dirigidos por el instructor, que los va apoyando con rotafolio y los participantes que al identificar el objeto de limpieza, llevan el recorte o objeto que les fue dado al azar adelante ya sea poniendolo sobre una mesa o bien pegandolo en el pizarron, cartulina o hoja de rotafolio formando un collage. El instructor explica y realiza el trabajo de limpieza e invita al participante a hacer uso del equipo (aspiradora y carro de servicio) convenientemente	Equipo y material de limpieza. Rotafolio Marcadores Resistor Pizarron.	Verificar que el participante repita exactamente la forma de realizar el trabajo que se le ha asignado, empujando para este control una lista de colejo	50'
7.1 Jabones, detergentes y limpiadores		Usara los productos de limpieza necesarios para el trabajo del servicio a cuartos.					
7.2 Espatula							
7.3 Cepillos, escobas y escobetas							
7.4 Franelas, jergas y secadores.		Probara los aparatos electromecánicos necesarios para limpieza del cuarto.					
7.5 Desinfectantes y sellos sanitarios.							
7.6 Aspiradora		Manipulara y preparara correctamente el surtido del carro de servicio.					
7.7 El carro de servicio							
7.8 Blancos: Ropa de cama y de baño.							10'
7.9 Suministros para baño y habitacion.				Aclaran dudas y elaboran conclusiones.			

CONTENIDO TEMATICO	OBJETIVOS PARTICULARES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	ACTIVIDADES	ELEMENTOS AUXILIARES	SISTEMAS DE EVALUACION	SESION	DURACION
8.- Actividades cotidianas de la camarista.	Conocera las funciones en la habitacion del huésped y actividades que desarrolla en el mismo como camarista.	Recordara la rutina de actividades en cuanto a la limpieza del baño, del cuarto y su mobiliario. Realizara la rutina observando las normas de higiene, rapidez y eficiencia. Desarrollara la habilidad de comprender instrucciones.	Exposicion Técnica de escenificación	El instructor invita a algunos participantes a tomar acción en la escenificación, señala a cada uno la actividad que desempeñará de acuerdo a los temas a tratar. El instructor lee en las hojas de rolafolio los pasos a seguir en cada tema y el participante lo escenifica.	Montaje de escenificación Rolafolio	Interrogando al grupo sobre la actividad en a decir esto mientras se va leyendo las preguntas de acuerdo a las funciones que le corresponden como camarista.	CUARTA	90'
8.1 Inicio de actividades								
8.2 Rutina de actividades								
8.3 Limpieza de habitación								
8.4 Desmontaje y revision del protector.								
8.5 Hacer la cama.								
8.6 Formas de limpiar.								
8.7 Limpieza de muebles sanitarios.								
8.8 Lavado de excusados.								
8.9 Limpieza de pisos.								
8.10 Alfombras.								
8.11 Dotacion de accesorios de la habitacion y el baño.								
8.12 Acomodo de muebles y revision final.								

CONTENIDO TEMATICO	OBJETIVOS PARTICULARES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOS Y TECNICAS DE INSTRUCCION	ACTIVIDADES	ELEMENTOS AUXILIARES	SISTEMAS DE EVALUACION	SESION	DURACION
<p>9.- Evaluacion respecto al curso con base en los elementos del proceso de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>Objetivos Instructor Contenido Metodología Materiales de apoyo Duración del curso Tiempo que se lleva por sesión</p>	<p>Valorará el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos, así como el desarrollo del curso.</p>	<p>Evaluara el contenido del curso a través de un cuestionario impreso.</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>DESCANSO</p> <p>El instructor entrega a cada participante hoja impresa, ver anexo evaluación final.</p> <p>Los participantes entregan hoja de evaluación final.</p> <p>Aclara dudas.</p> <p>Elabora conclusion del curso.</p> <p>Entrega de constancias.</p> <p>El instructor dice unas palabras de agradecimiento por haber asistido al curso y los invita a continuar con mas exito en sus labores de trabajo.</p>	<p>Pizarrón Q-1s Plumas o lapiceras. Hojas impresas</p>	<p>Cuestionario impreso.</p>		<p>10' 50'</p>

CONCLUSIONES

1.- Dentro de la rama turística, la hotelería es la fuente primordial en torno a la cual gira otros muchos servicios y su herramienta para satisfacer y mejorar los servicios es la capacitación.

Sirviéndose de todos los elementos posibles que la didáctica y la misma pedagogía nos proporcionan, se ha propuesto un nuevo diagrama de flujo como ejemplo a seguir en la elaboración de programas y/o cursos que se pueden impartir en la hotelería, colaborando con ello a manera de muestra. Se trata de realizar un curso que implica toda una estructuración la cual debe contemplar sus diversas fases y cumplirlas de principio a fin.

Es por ello que en el transcurso de este trabajo se quiso poner en evidencia a través de la investigación presentada, el que si bien en la mayoría de los hoteles visitados se dan cursos de capacitación, éstos quedan cuestionados en cuanto a su estructuración y flujo de los mismos, ya que sólo se pudo conseguir una calendarización que cuantifica número de cursos, horas, participantes y algún otro elemento estadístico con lo que concluimos que ningún representante de las empresas presentó programas o cursos

conforme a las cartas descriptivas o diagramas de flujo.

2.- Lo valioso de este trabajo radica en haber satisfecho la propuesta original, que consistía en el planteamiento sistemático y didáctico de un programa, el cual habría de conducir a implementar un proceso de capacitación más eficiente dentro de la Industria Hotelera, gracias al análisis y desarrollo de cada una de las partes de un modelo de programa teorizado y posteriormente llevando a la práctica la proposición del curso modelo.

3.- Como aportación y a manera de ejemplo se elaboró el desarrollo de un curso modelo para el Departamento Ama de llaves y destinado primordialmente al servicio de la camarista. El campo laboral está abierto principalmente para los profesionales en Educación que serán sin duda los primeros en poner ejemplo para estructurar programas y cursos adecuados a las necesidades y/o inquietudes de las empresas, de los trabajadores y sobre todo en beneficio del huésped o cliente que recibe los servicios hoteleros.

4.- Sólo resta decir que en materia de capacitación y desarrollo dentro de la Industria Hotelera todavía hay mucho "Qué hacer" sobretodo en el campo organizativo en materia educativa ya que la gran mayoría de las personas, aún los

ejecutivos. carecen de la preparación especializada, y sólo se basan en su experiencia laboral.

La transformación de una verdadera Empresa Turística competente y fuerte al nivel Internacional sólo se logrará fortaleciendo sus bases con sólidos conocimientos propiciados por los programas pedagógicamente elaborados para tal fin, y llevándolos a su realización a través de instructores internos perfectamente bien habilitados en el desarrollo práctico de cada curso contenido en el programa general de capacitación.

BIBLIOGRAFIA

AGUIRRE LORA, María Esther y otros. "Manual de Didáctica General". UNAM, 1979.

BAEZ CASILLAS, Sixto. "Departamento Ama de Llaves". Ed. CECSA, México, 1970.

BIGGE M. L. y HUNT M. P. "Bases Psicológicas de la Educación" Tr. Lichtszajn José y Saiz Saez Angel. Ed. Trillas, México, 1979.

BOELLA, Michael J. "Trabajando en un hotel", Ed. CECSA, México, 1972.

CARREÑO, H. Fernando. "Enfoques y principios teóricos de la evaluación". Ed. Trillas, México, 1983.

CASPIRUS, R. "La hotelería su proyección, su futuro". Ed. Limusa, México, 1973.

CASTANEDA YAÑEZ, Margarita. "Los medios de comunicación y la tecnología educativa" Area 6, Lenguaje y comunicación. Ed. Trillas, México, 1982.

CASTRO HERRERA, Benjamín y PAREDES MIRANDA, Octavio.
"Capacitación diseño tecnológico de cursos". Ed. Limusa,
México, 1983.

FABRA, Ma. Luisa. "La Nueva Pedagogía". Ed. Salvat, México,
1981.

FERRINI, Rita María. "Bases Didácticas". Ed. Progreso, S.A.,
México, 1975.

GAGO HUGUET, Antonio. "Elaboración de cartas descriptivas
guía para preparar el programa de un curso". Cursos básicos
para la formación de profesores. Area 2, Sistematización de
la enseñanza. Ed. Trillas, México, 1981.

GAGO HUGUET, "Modelos..."

GARCIA HOZ V. "Diccionario de Pedagogía". Tomo II, Ed.
Labor, Barcelona, 1974.

GUZMAN VALDIVIA, Isaac. "Problemas de la Administración".
Ed. Limusa-Willey, México, 1966.

HUBERT, Henz. "Tratado de la Pedagogía Sistemática", Tr.
Ismael Antich. Ed. Trillas, México, 1966.

HUERTA, José. "La clasificación de los objetivos de aprendizaje". Ed. Trillas, México, 1978.

KAISER JR. "Turismo, Planeación y Desarrollo". Ed. Diana, México, 1982.

KEMP, Jerrold E. "Planeamiento Didáctico". Tr. Andrés M. Mateo. Ed. Diana, México, 1982.

LARROYO, Fco. "Didáctica General Contemporanea". Ed. Porrúa, S.A., México, 1978.

MENDOZA NUÑEZ, Alejandro "Manual para determinar necesidades de Capacitación". Ed. Trillas, México, 1982.

MERIELES VAZQUEZ, Alfredo y RUIZ GALINDO Francisco. "El servicio de la camarista". Ed. Limusa, México, 1986.

NERICI, Imideo G. "Hacia una Didáctica General Dinámica". Tr. J. Ricardo Nervi. Ed. Kapelusz, Buenos Aires, 1973.

OJEDA PAULLADA, Pedro y GONZALEZ LOPEZ Guillermo. "Guía técnica para la formulación de planes y programas de capacitación y adiestramiento en las empresas". Serie técnica no. 2. Ed. UCECA, México, 1973.

"Manual de capacitación y adiestramiento" Serie Técnica no. 5, Ed. UCECA, México, 1973.

RODRIGUEZ M. y DE LA FUENTE J. B. "Psicología de las relaciones humanas". Ed. Marova, Madrid (España), 1974.

SILICEO, Alfonso. "Capacitación y Desarrollo de Personal". Ed. Limusa, 2a. Edición, México, 1979.

SPENCER, Rosa A. P. de y M. DE GIUDICE Celina. "Nueva Didáctica General". Ed. Kapelusz, Buenos Aires, 1964.

VILLARREAL CANSECO, Tomás. "Didáctica General". Ed. Oásis, México, 1968.

YODER, Dale. "Manejo de Personal y Relaciones Industriales". Tr. Francisco Miranda. Ed. CECOSA, México, 1972.

ANEXO No. 1

**RELACION DE PROGRAMAS DE
CAPACITACION EFECTUADOS EN
TRES HOTELES DE
IXTAPA-ZIHUATANEJO,
DURANTE 1988.**

HOTEL "A" 1988

PROGRAMA

FECHA	CURSOS	DIRIGIDO	No. HORAS
F E B R E R O			
9 - 13	Calderas	Departamento de Mantenimiento.	20
16-18	Procedimientos y responsabilidades.	Departamento de Mantenimiento.	4
19	Tratamiento de aguas.	Departamento de Mantenimiento.	4
25-26	El servicio en el restaurante.	Departamento de Alimentos y Bebidas.	18
25-29	El cliente paga los consumos.	Cajeros	10
27-29	El Chief sugiere y prepara.	Cocineros	4

FECHA	CURSOS	DIRIGIDO	No. HORAS
M A Y O			
2-6	Llegó el huésped	Recepcionistas y Bell-boys.	10
9-18	La atención a cuartos.	Camaristas	10
16-18	Estilo de super- visión (Módulo 3)	Supervisores	12
23-27	El cliente se despide.	Recepción y Bell-boys	10
30-31	El Chief ordena y supervisa la la operación.	Cocineros	4

FECHA	CURSOS	DIRIGIDO	No. HORAS
JUNIO			
6-10	La seguridad del huésped	Seguridad	10
13-17	Servicio a secretarías.	Secretarías	10
20-24	Técnicas de supervisión (Módulo 4)	Supervisores	12
27-28	El huésped se divide.	Actividades Sociales	6
29-30	El Chief delega trabajo a sub-chief.	Cocineros	4

FECHA	CURSOS	DIRIGIDO	No. HORAS
-------	--------	----------	--------------

J U L I O

4-8	El huésped camina y admira las Areas Públicas del hotel.	Areas públicas	12
11-15	El huésped utiliza los servicios de lavado y planchado.	Lavandería	10
18-22	El buen almacenista	Almacenistas	10
25-29	Excelencia en el servicio de la comunicación.	Telefonistas	6

FECHA	CURSOS	DIRIGIDO	No. HORAS
-------	--------	----------	--------------

A G O S T O

1-5	Los recursos humanos al servicio del trabajador.	Jefes departamentales.	12
8-12	Introducción al sistema MAI.	Sistemas	10
16-19	Actualización en la contabilidad.	Contadores y auxiliares.	12
22-26	Compras del hotel	Compras, costos y almacén.	10

FECHA	CURSOS	DIRIGIDO	No. HORAS
-------	--------	----------	--------------

S E P T I E M B R E

5-9	Servi-bar a sus órdenes.	Surtidores servi-bar	10
19-23	Servicio a cuartos	Meseros	
26-30	Costos de alimentos y bebidas	Costos y almacén	10

OCTUBRE

3-7	Cocina general	Cocineros y ayudantes	6
10-24	Salseo	Cocineros y ayudantes	6
17-21	Cocina fría	Cocineros y ayudantes	6
24-28	Pastelería	Cocineros y ayudantes	6

FECHA	CURSOS	DIRIGIDO	No. HORAS
NOVIEMBRE			
1-4	Parrillada	Cocineros	6
7-11	Platillos y postres	Cocineros	6
14-18	Platillos raros y exóticos	Cocineros	6
21-25	Venta indirecta	Ventas	10
28-30	Agencia de viajes	Ventas	5
DICIEMBRE			
12-16	Mantenimiento en el hotel	Mantenimiento	10
18-23	Maquinaria	Mantenimiento	10
26-30	Refrigeración y aire acondicionado	Mantenimiento	12

NOTA:

Se programaron cursos extraordinarios de inglés con una duración de cuatro meses cada curso. (Febrero a Mayo, de Junio a Septiembre, de Septiembre a Enero).

El curso de inglés se programó de lunes a viernes en tres horas diferentes: De 13:00 a 14:00 hrs., de 15:00 a 16:00 hrs. de 18:00 a 19:00 hrs.

Cada uno de estos horarios representaba un nivel diferente: Principiantes, medios y avanzados.

Educación para adultos:

Se organizaron también cursos de Educación para Adultos con la finalidad de que terminarán su primaria y/o secundaria, facilitándoles tres horarios: De 15:00 a 16:00 hrs., de 16:00 a 17:00 hrs., de 17:00 a 18:00 hrs.

HOTEL "B", 1988

PROGRAMA

NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	No. PERS.	FECHA	No. HRS.	RESULTADO
ENERO					
Inducción	Todo el personal	20	14-21	2	B
Capacitación en el hotel "B"	Gerente de capacitación.	1	28-31	32	MB
FEBRERO					
Inducción a la empresa.	Todo el personal	15	4 y 8	4	MB
Formación de instructores	Jefes departamentales y supervisores.	30	4-9	8	E

NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	No. PERS.	FECHA	No. HRS.	RESULTADO
MARZO					
Seminario de recepción.	Personal división cuartos.	18	1-4	8	E
Inducción a la empresa.	Todo el personal de nuevo ingreso.	25	3 y 24	4	MB
Seminario de Bell-boys.	Personal división cuartos.	15	4-8	8	E
Seminario de teléfonos.	Personal división cuartos	15	9-11	8	E
Seminario de reservaciones.	Personal división cuartos.	14	15-15	4	E

NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	No. PERS.	FECHA	No. HRS.	RESULTADO
ABRIL					
Inducción a la empresa.	Todo el personal de nuevo ingreso.	10	5-20	4	MB
Inducción de instructores.	Profesores de CAPIH	12	25-29	15	E
MAYO					
Inducción a la empresa.	Todo el personal	15	26	4	MB
Cursos de primeros auxilios.	Todo el personal	35	9-10	14	E

NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	No. PERS.	FECHA	No. HRS.	RESULTADO
Seminario de áreas públicas.	Todo el personal de división cuartos.	16	19 y 20	16	E
Seminario de Cama- rista.	Todo el personal de división cuartos.	28	16-17-18	8	E
Seminario de con- trol de calidad.	Todo el personal	32	23-24-25	8	E
JUNIO					
Inducción a la empresa.	Todo el personal de nuevo ingreso	6	10 y 17	4	MB

NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	No. PERS.	FECHA	No. HRS.	RESULTADO
Programa comercial.	Todo el personal involucrado.	21	22	3	E
Exhibición sobre el manejo de extintores tipo A, B y C.	Todo el personal	30	23	3	E
Calderas	Fogoneros	10	23-24 y 27	6	E
Técnicas profesionales de servicio a huéspedes.	Todo el personal	25	30-05-88 3-06-88	15	E

NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	No. PERS.	FECHA	No. HRS.	RESULTADO
JULIO					
Inducción	Todo el personal de nuevo ingreso	26	8-15-22-29	8	MB
Comedor de especialidades.	Personal de alimentos y bebidas.	19	27, 28 y 29	6	MB
Preparación de cafe.	Personal de A y B	17	18	3	MB
Análisis Transaccional.	Comité operaciones y ejecutivos.	15	14	2	MB

NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	No. PERS.	FECHA	No. HRS.	RESULTADO
AGOSTO					
Inducción	Todo el personal de nuevo ingreso	14	19 y 22	4	MB
Recepción	Personal de recep- ción.	5	20-02 Sep.	20	MB
Cantineros	Personal de bares	4	29-02 Sep.	20	MB
Meseros	Personal de res- taurantes.	4	29-02 Sep.	20	MB
SEPTIEMBRE					
Seminario de seguridad.	Personal de seguridad	15	14 y 15	4	MB

NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	No. PERS.	FECHA	No. HRS.	RESULTADO
Relaciones humanas en el hogar.	Todo el personal	30	30	2	MB
Inducción	Todo el personal de nuevo ingreso	10	9, 16 y 23	6	MB
OCTUBRE					
Inducción	Todo el personal de nuevo ingreso	28	7, 14 y 21	6	MB
NOVIEMBRE					
Inducción	Todo el personal de nuevo ingreso	17	4, 18 y 25	6	MB

NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	No. PERS.	FECHA	No. HRS.	RESULTADO
DICIEMBRE					
Secretarías	Secretarías	6	28	2	MB
Inducción	Todo el personal de nuevo ingreso	16	9 Y 30	4	MB

HOTEL "C", 1988

PROGRAMA

MES DE ENERO

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Simulacro para apagar el fuego.	Varios	21	2
Procedimientos del cajero.	Caja departamental	12	2
Procedimientos y responsabilidades de reservaciones.	Reservaciones	4	3
Servicio de A y B cuartos.	Room service	4	3
Control de los servibares.	Servi-bar	8	2
Total = 5		48	10

MES DE FEBRERO

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Información sobre el SIDA	Varlos	47	1.5
Reportes escritos	Seguridad	10	2.0
Servicios del restaurante	Restaurante	13	6.0
Identificación de fallas eléctricas	Mantenimiento	3	1.5
Procedimientos de selección y contratación	Recursos humanos	3	1.0
Recuperación de productos procesados	Cocina	4	1.5
Total = 6		80	13.5

MES DE MARZO

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Requerimiento de la recepción	Varios	10	2
Entrenamiento gerencial	Comite ejecutivo	6	3
Simulacro para apagar el fuego	Edecanes	2	2
Procedimientos en los servicios a cuartos.	Room Service	2	3
Toma órdenes en el restaurante	Restaurante	3	3
Clasificación de bebidas	Servibar	6	1
<hr/>		<hr/>	<hr/>
Total = 7		36	16

MES DE ABRIL

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Atención al cliente	Varios	20	2.5
Satisfacción del cliente	Varios	59	1.5
Registro en recepción	Recepción	6	3.0
Contestando el teléfono	Telefonistas	6	5.0
Información turística	Edecanes	5	1.0
Formas de llamar al cuarto ocupado.	Camaristas	30	1.0
Uso del hierro	Mantenimeinto	15	1.5
Uso de productos químicos	Steward	6	2.0
Auditorías	Contabilidad	5	3.0
Standares de calidad	Cocina	2	4.0
Cheques de consumo	Servibar	3	2.0
Total = 11		164	26.5

MES DE MAYO

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Satisfacción al cliente	Varios	174	1.5
Introducción a la reservación	Recepción y reservaciones	8	1.0
Registro de grupos	Recepción	8	2.0
Toma de decisiones	Teléfonos	6	1.0
Actitud ante los imprevistos	Seguridad	3	2.0
Simulacro para apagar fuego.	Ama de llaves Steward y lavandería	20	1.5
Limpieza de la habita- ción.	Ama de llaves	10	1.0
Algunas técnicas en A y B.	Room Service Restaurante y Cajero de A y B	18	3.0
Cierre de operaciones	Contabilidad	4	3.0
<hr/> Total = 9		<hr/> 251	<hr/> 16.0

MES DE JUNIO

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Satisfacción al cliente	Varios	176	1.5
Hospedaje en Club Sheraton	Departamento de recepción, edecanes y Cajero de recepción	9	1.0
Limpieza en las habitaciones	Ama de llaves	10	2.0
Montaje para banquetes	Steward	8	2.0
Licores	Bares, cocina room service y restaurante	24	1.0
Información al personal	Recursos humanos	3	6.0
Control fiscal	Contabilidad y costos.	10	1.5
<hr/>			
Total =	7	242	14.0

MES DE JULIO

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Bienvenida V.I.P.	Recepción	5	1.0
Procedimiento de reservaciones	Reservaciones	2	10.0
Seguridad del hotel	Seguridad	7	1.0
Lavado y planchado	Lavandería	16	10.0
Detergentes y productos químicos.	Steward	8	1.5
Conocimiento del hotel e información general	Cajeros de recepción	4	1.5
Electricidad básica	Mantenimiento	5	3.0
Brigada contra incendio	Mantenimiento, cocina y costos	19	1.5
Productos del servirbar	Servibar	7	2.0
Total = 9		74	29.5

MES DE AGOSTO

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Contestando el teléfono	Recepción	19	1.0
	Edecanes		
	Telefonistas		
Tomando decisiones	Teléfonos	6	1.0
Reportes escritos	Seguridad	11	1.0
Limpieza en las habitaciones.	Ama de llaves	15	1.5
Uso de la máquina lavadora	Lavandería	10	1.0
Montajes para banquetes	Steward	5	4.0
Preparación de bebidas	Cantineros	16	2.0
	Room service		
	Meseros		
Procedimientos contables	Contabilidad	6	4.0
Procedimientos en la cocina	Cocina	4	10.0
<hr/>			
Total = 9		92	25.5

MES DE SEPTIEMBRE

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Agencias de viajes	Recepción	6	4
Facilidades que brinda el hotel	Edecanes	6	1
Brigada contra incendio	Seguridad	10	3
	Mantenimiento		
Resultados en el trabajo	Ama de llaves	12	20
Prácticas para apagar incendios	Ama de llaves	25	1
	Steward		
	Cajeros		
	Recursos humanos		
Contabilidad actual	Contabilidad	7	3
La cocina y las especialidades.	Cocina	10	1
Inventarios	Costos	3	8
<hr/>			
Total =	8	88	41

MES DE OCTUBRE

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Procedimientos urgentes		91	2.0
Calidad de trabajo	Varios	50	1.5
Sida	Varios	33	1.5
Costos de banquetes	Costos	3	2.0
Equipos manuales	Servibar	8	1.0
Total = 5		185	8.0

MES DE NOVIEMBRE

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Anomalías en los reportes.	Recepción	6	1
Club Sheraton internacional	Recepción	12	1
	Cajeros		
	Edecanes		
	Reservaciones		
	Teléfonos		
Manual de seguridad	Seguridad	8	1
Procedimientos de seguridad	Seguridad	8	1
Limpieza en las habitaciones.	Ama de llaves	6	1
Métodos para desmanchar	Lavandería	4	1
Montaje de plaquetería en los banquetes.	Steward	10	2
Tratamientos de aguas	Mantenimiento	3	1
Entrenamiento en la cocina.	Cocina	8	2
Servicio eficaz	Meseros	28	1
<hr/> Total = 10		<hr/> 93	<hr/> 12

MES DE DICIEMBRE

CURSO	DEPARTAMENTO	No. PERS.	No. HORAS.
Asistencia al cliente en problemas.	Teléfonos	5	2
Procedimiento de seguridad.	Seguridad	8	1
Limpieza de áreas	Ama de llaves	15	1
Equipo del steward	Steward	15	1
<hr/>		<hr/>	<hr/>
Total = 4		43	5

ANEXO No. II

**MATERIALES DE APOYO PARA EL
CURSO DIRIGIDO A LAS
CAMARISTAS**

Primera Sesión...

EVALUACION DIAGNOSTICA

Contesta lo que a continuación se te pide:

1. ¿Qué clase de impresión cree usted causar a sus jefes inmediatos y personas que trata diariamente, en cuanto al servicio que presta como camarista? (Marque con una X solo una respuesta)

_____ Siempre positiva
_____ Casi siempre positiva
_____ Depende del estado de ánimo
_____ Algunas veces negativa
_____ Siempre negativa
_____ No sé

2. Anote en orden de importancia las principales actividades que desarrolla en su trabajo?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

3. ¿Cuáles son sus principales obstáculos en su trabajo?
(Marque máximo tres respuestas)

1. _____ Falta de material necesario
2. _____ Falta de estimulación, ya que
no reconocen mi trabajo como
algo importante.
3. _____ El estado de ánimo
4. _____ Falta de conocimientos
necesarios sobre el trabajo.
5. _____ Falta de tiempo.

O t r a s :

EVALUACION DIAGNOSTICA

(Hoja 2)

Marca con una X a la respuesta correcta que convengas ya sea SI o NO de las siguientes preguntas.

- | | | |
|--|----|----|
| 1. Conoces el organigrama del hotel | SI | NO |
| 2. Conoces los diferentes tipos de habitación dentro del hotel. | SI | NO |
| 3. Conoces todos los equipos y materiales de trabajo, que la camarista tiene a su cargo. | SI | NO |

Contesta las siguientes preguntas:

1. Menciona tres materiales que utilices en la habitación, y usos como puede ser aspiradora: que sirve para aspirado de alfombras, y limpieza de polvos en cortinas y rincones.

2. El carro de servicio es el instrumento auxiliar más eficaz de la camarista, puedes decirnos lo que contiene un carrito en su parte inferior, media y delantera.
-
-
-

Contesta a las siguientes preguntas poniendo una V en verdadero, y una F en falso, según se indique:

1. Siempre que se encuentra un objeto olvidado por el huésped, se reporta a la ama de llaves.

V F

2. La camarista debe llenar un reporte con las especificaciones requeridas.

V F

Segunda Sesión...

EL DEPARTAMENTO AMA DE LLAVES (Conferencia)

- Importancia del Departamento

De entre los departamentos de un hotel, el departamento de Ama de Llaves es uno de los más importantes, porque los hoteles son establecimientos de alojamiento y por lo tanto es su responsabilidad proporcionar confort y limpieza en las habitaciones.

Las principales funciones del departamento de Ama de Llaves son:

- * Limpiar y supervisar las áreas públicas y habitaciones.
- * Controlar el aseo de las habitaciones ocupadas y libres.
- * Controlar el equipo y material a su cargo.
- * Controlar los blancos

Todo esto con el fin de proporcionar al cliente el mejor servicio.

- Organización del departamento

El organigrama de un hotel sirve para conocer las relaciones de autoridad y responsabilidad de cada uno de los departamentos que lo forman. En la figura 1.1. se muestra el lugar que ocupa el departamento de Ama de Llaves.

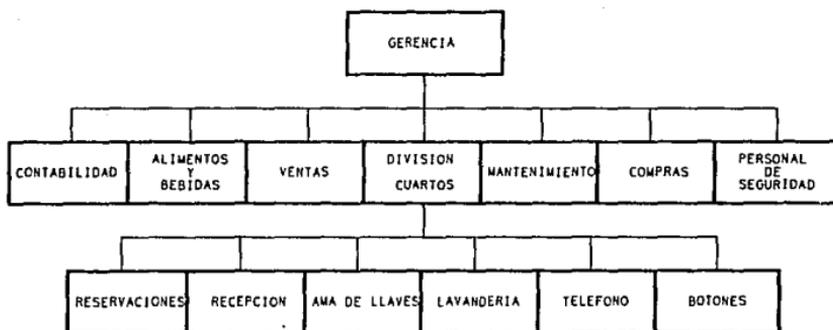


FIGURA 1.1.

- Ubicación en el organigrama del hotel.

Como se puede observar, el departamento de Ama de llaves tiene como jefe inmediato superior al gerente de división de cuartos y está formado por el personal indicado en la figura 1.2.

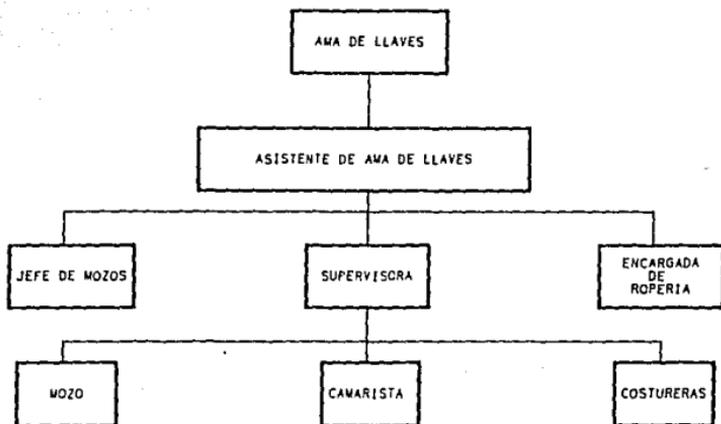


FIGURA 1.2.

- Relación con otros departamentos

El departamento Ama de llaves debe mantener excelentes relaciones con todos los departamentos del hotel, especialmente con los siguientes:

* Recepción:

- Reporte de ama de llaves
- Bloqueo de cuarto
- Atenciones especiales
- Cambios de cuartos
- Camas extras
- Huéspedes enfermos

* Reservaciones

- Pronóstico de ocupación futura
- Cuartos para huéspedes importantes

* Caja de recepción

- Cargos por lavandería
- Cargos por artículos quemados, rotos, etc.

* Ventas

- Notificación de grupos para arreglos de salones
- Arreglo de servicios especiales

* Compras

- Selección de proveedores
- Selección de artículos
- Requisición de compras

* Almacén

- Requisiciones
- Inventarios
- Máximos y mínimos
- Horarios de surtido

* Personal

- Asistencia de personal
- Contratación
- Vacaciones, permisos, suspensiones, etc.
- Personal eventual

* Alimentos y bebidas

- Blancos
- Limpieza de áreas
- Uniformes

* Mantenimiento

- Desperfectos de lámparas y tuberías, etc.

Características generales de la camarista

- Importancia de su trabajo

La actividad principal es realizar el aseo y limpieza de la habitación del huésped y de las áreas que se le encomienden.

Es responsable de sus actividades ante el Ama de Llaves y la inspectora de piso. Su trabajo tiene una gran importancia ya que de él depende la limpieza y el buen gusto en el arreglo de la habitación debe comprobar que ésta tenga la apariencia de nunca haber sido usada.

Es un hecho bien conocido que han existido hoteles que han sido operados con éxito por un período determinado sin gerente, pero ninguno ha funcionado sin camarista.

El buen desempeño de las tareas que realiza la camarista, contribuye en gran parte a la buena organización del hotel, para que sea el mejor, lo cual influye contablemente en la opinión que el cliente se forma de la empresa.

- Hábitos personales

Las cualidades importantes que facilitan el desempeño de las labores y ayudan a la superación, son las siguientes:

* Puntualidad:

Es un hábito que se adquiere con esfuerzo y que es admirado en las personas, se trata de trabajar con orden y cumplir bien las tareas, que son encomendadas. Así como el llegar a tiempo a su lugar de trabajo.

* Aseo personal:

Los empleados de un hotel, principalmente aquéllos que tienen contacto con los huéspedes, como las camaristas, deben tener buen aseo personal ya que representan la limpieza e higiene de las habitaciones, por lo que su aspecto en todo momento tiene que ser pulcro y aseado. La impresión que causa la apariencia personal es uno de los aspectos que más llaman la atención al huésped, razón por lo cual se deben respetar las siguientes normas:

- Acostumbrar el baño diario antes de entrar al trabajo.
- Usar desodorante con un olor no penetrante
- Usar el pelo recogido y la cofia bien puesta
- No usar perfume o lociones fuertes

- Si se tiene caspa usar algún medicamento especial
- Si se suda mucho de los pies usar talco
- Sus manos deben estar bien limpias y lo mismo que las uñas.
- Cepillarse los dientes.
- No está permitido que fumen durante el servicio, ya que esto ofrece un mal aspecto, causa mal aliento y puede provocar incendios.

*** Uniforme**

El uniforme es utilizado en la actividad hotelera para distinguir al personal de los diferentes departamentos, a la vez permite a los jefes diferenciar al personal que tiene a su cargo del de otros departamentos.

Es importante que usen su uniforme al realizar sus labores, ya que por este motivo se le concede entrar a las habitaciones y el huésped tiene la seguridad de que se trata del personal de servicio del hotel, por ejemplo:

Si la camarista entra a una habitación a realizar sus actividades sin uniforme, ocasiona que el huésped piense que se trata de una persona ajena al hotel.

Su uniforme debe reunir los siguientes requisitos:

- Zapatos con suela de hule y bien boleados
- Usar uniforme limpio y bien planchado
- Usar gafete
- En caso de pérdidas de botones se deben reponer inmediatamente
- No usar esclavas, anillos, pulseras y cadenas
- Usar la cofia, bien puesta y limpia, con el pelo recogido

Es importante señalar que estas recomendaciones tienen por objeto ofrecer una buena imagen al huésped, primordialmente, ya que le inspirará mayor confianza en los servicios que le proporcione, provocando así en él deseo de regresar en otras ocasiones.

- Actividades a cuidar

* La camarista siempre debe mantener buenas relaciones tanto con sus compañeros de trabajo como con sus superiores.

Las palabras mágicas para mantener buenas relaciones con todas las personas son: "gracias", "de nada", "con permiso", "pase usted", "si señor con mucho gusto", "buenos días", "buenas tardes", etc.

* Los huéspedes regresan a un hotel en particular no tanto por sus instalaciones, sino por el servicio de su personal, es por eso que uno de los aspectos que más llaman la atención al huésped es la actitud de éste. Por lo que se debe seguir las siguientes recomendaciones:

- No sentarse en los muebles de las habitaciones y mucho menos ver el aparato de televisión, a no ser para comprobar su funcionamiento.
- No recargarse en las paredes
- Viajar siempre en los elevadores de servicio, en caso de que existan
- No lanzar objetos a sus compañeras
- Al abrir y cerrar la puerta de una habitación, se debe hacer despacio, sin azotarla
- No colocar sus manos dentro de los bolsillos, el hacerlo lo causa pésima impresión de desgano.
- No gritar ni correr en los pasillos, hablar en voz baja.
- No dirigirse a sus compañeros por medio de sobrenombres o apodos.
- Cuando no entienda algo, no dude en decirles al huésped. ¿sería tan amable de repetirlo?
- Si el huésped se queja de algo en voz alta, no discutir con él y respóndale con voz amable.
- Salude al huésped amablemente y sonríale

- Nunca coma o mastique chicle durante el servicio
- Jamás se debe desatender el puesto de trabajo o se abandone, a menos que su jefe se lo solicite

Estas recomendaciones son básicas para el mejor desempeño de sus funciones que aunadas a las que se le señalen en su hotel le permitirán realizar un excelente servicio y dejar constancia a su profesionalismo en su puesto de trabajo.

Hay que recordar que el huésped esta en su casa, por eso siempre tiene la razón.

TECNICA PHILLIPS 6-6

1.- Descripción

Trabajo en pequeños grupos de 6 personas que permite la participación de todos en un tema determinado.

2.- El instructor elige una pregunta concreta y clara que sea el centro de trabajo y aclara el objetivo que se propone con ella. En este caso es sobre el tema visto.
Impreso no.

3.-Mecánica

- Se hace grupos de 6 personas tiempo 1 minuto
- Cada grupo nombrará su coordinador y secretario tiempo 1 minuto
- El coordinador de cada grupo hará la pregunta y/o preguntas a cada uno de sus compañeros y así contestará sucesivamente (en este intercambio se emplearán 18 minutos)
- El secretario va tomando nota de las respuestas procurando hacer una síntesis fiel de cada intervención.
- Cada grupo expone su conclusión, regresando cada secretario a su respectivo lugar
- Evaluación: el instructor da a conocer su conclusión final retomando lo principal de lo que expusieron los integrantes del grupo (en la evaluación se emplearán 10 minutos)

CUESTIONARIO GRUPAL: TECNICA PHILLIPS 6-6

- 1.- ¿ Cómo debe ser el aspecto personal de la camarista?
 - Puntualidad
 - Aseo personal
 - Uniforme
- 2.- Mencionar algunas actitudes a cuidar en la camarista
 - Con sus compañeros de trabajo
 - Con los huéspedes

Tercera sesión...

Conocimiento de los diferentes tipos de cuartos:

* Sencillo

Es el que generalmente está dotado de una cama

* El doble

Es el que está dotado de dos camas individuales o una matrimonial.

* Triples

Son las que tienen asignadas tres camas individuales o una matrimonial y un sofá cama.

* Junior Suit

Es la que tiene dos camas y sala, y se considera de cierta categoría.

* Suits

Son las habitaciones de lujo ya que se pueden considerar como un departamento; cuentan con recámara, sala y cocineta.

Claves Significado:

O	ocupado
V	vacío
S, x, ch	Desocupado hoy (salida)
D, =	Desocupado y vuelto a ocupar
P	Pasador
R	Reparación
D/C	Ocupado, sin conocer el No. de personas.
1	Una persona adulta
1/2	Un niño
N/D	No durmió
CX	Cama extra
E	Fuera de servicio (empty)
NM	No molestar

Estas claves se utilizan para informar a la recepción el estado en que se encuentra la habitación, y pueden variar dependiendo del hotel.

Las claves sirven también como elementos de seguridad para el huésped, en caso de encontrarse indispuerto, enfermo o accidentado.

Tercera sesión...

Conocimiento del material y equipo de limpieza.

El instructor conseguirá el equipo y materiales de limpieza para su conferencia, en caso de no conseguirlo, utilizará láminas o recortes.

Estos se darán a suerte a cada uno o algunos de los participantes, que a medida que se haya exponiendo pasarán al frente con el objeto o recorte específico, para ponerlo arriba de una mesa o bien formando un collage que consiste en pegar cada recorte ilustrado en una cartulina, pizarrón o hoja rotafolio.

EL EQUIPO Y MATERIALES DE TRABAJO**USOS**

Escoba	Para barrer pisos
Mechudo	Trapear pisos
Desodorante/desinfectante	Limpieza de baños
Espojas	Lavado de paredes
Franelas gris y blanca	L i m p i a r ventanas, paredes, cromos, etc.
Recogedor	Recoger la basura

EL EQUIPO Y MATERIALES DE TRABAJO**USOS****Mechudo en seco**

Para recoger una gran cantidad de partículas de polvo.

Jerga o mechudo húmedo

Limpiar o trapear el piso.

Desinfectante

Desinfección de la taza de baño.

Tira sanitaria al finalizar su lavado

Se coloca la tira después de desinfectar la taza de baño.

Guantes de hule.

Protector de las manos contra infecciones o quemaduras por ácidos de los líquidos limpiadores.

Aspiradora

Para el aspirado de alfombra y limpieza de polvos en cortinas y rincones de muebles.

Germicida (pinol)

Limpieza en general incluyendo trapeado de piso.

EL EQUIPO Y MATERIALES DE TRABAJO

USOS

Aspersores	Diluir germicidas para limpieza ligera y profunda.
Detergente neutro	Limpiar pisos suaves.
Detergente ácido	Limpiar pisos duros.
Espanja/fibra	Limpiar superficie.
Cubeta	Trapear pisos.
Quitasarro o limpiador especial para baño	Excusados y mingitorios.
Limpiavidrios.	Espejos y ventanas.

EL EQUIPO Y MATERIALES DE TRABAJO

USOS

Removedor de manchas.

Remover
manchas.

Espátula

Quitar gomas
de mascar o
manchas con
espátula.

Cepillo

Para limpieza
interior de la
taza del baño
y algunas man-
chas del piso.

Escobeta

Lavar las
llaves, los
huecos de los
tapones del
lavabo o
finas, los
rincones de la
tina, etc.

* Parte intermedia

Dotación de blancos (sábanas, fundas, toallas, etc)

* Parte inferior

Artículos de limpieza como: cubeta, jerga, franela, zacates, escobetas, fibras, piedra pómez, detergentes, bandeja, espátula, desinfectante y desmanchadores; teniendo cuidado de no poner frascos destapados para evitar el manchar el carro y lo que se transporte.

* Parte delantera

Bolsas de lona para ropa sucia y lugar para escoba de fibra de coco y cepillo de piso

En determinados hoteles en cada piso hay ropería auxiliar, la cual es abastecida por el encargado de ropería y en ella se encuentran blancos, cobertores y colchas, con el fin de que ahí se surtan las camaristas. En otros hoteles existe una ropería central que es la encargada de los suministros.

- Operación

La camarista debe manejar el carro de servicio a la orilla del pasillo para no obstruir el paso de los huéspedes.

Se acostumbra ponerlo a la entrada del cuarto como indicación de que la camarista se encuentra en él. Incluso, acomodado de esta manera, facilita el trabajo de la camarista por lo siguiente:

- * Colocación de blancos limpios en el baño y habitación
- * Retiro de blancos sucios del baño y habitación
- * Fácil acceso a los suministros de limpieza

Por su colocación, no se debe permitir la entrada a personas extrañas a la habitación

Técnicas de demostración

- 1.- El instructor explica cómo se hace el trabajo
- 2.- El instructor realiza el trabajo
- 3.- El participante repite el trabajo
- 4.- El instructor corrige y retroalimenta el trabajo realizado

EL CARRO DE SERVICIO

- Importancia

El carro de servicio es el instrumento auxiliar más eficaz de la camarista, pues economiza tiempo y de este modo consigue mayor rapidez en el trabajo.

Tiene la ventaja de que en el transporta lo necesario para realizar la limpieza en la habitación sin necesidad de desplazarse continuamente a la bodega en busca de lo que necesite.

- Contenido

En cualquier tipo de carro de servicio, cada producto debe tener un lugar determinado.

Cuarta Sesión...

Actividades cotidianas de la camarista (Descripción)

Inicio de actividades

Una vez que la camarista está uniformada y lista para iniciar su trabajo tiene que reportarse con su jefe inmediato, para que le sean entregadas las llaves y las formas de reporte de movimiento de cuartos, comenzando a hacer el recorrido de los cuartos a fin de elaborar dicho reporte, principiando por las habitaciones señaladas como ocupadas, en los que sólo hará inspección de rutina, continuará con los desocupados y por último con los ocupados, cerciorándose de que el huésped no se encuentre en la habitación.

Terminada la revisión de los cuartos deberá hacer el reporte de movimientos de cuartos, usando las claves respectivas para indicar la condición en que se encuentran las habitaciones, los reportes indicarán también el número de personas que durmieron en cada habitación, así como el tipo de equipaje del huésped que acaba de ingresar.

Una vez terminado el reporte y después de entregarlo a la inspectora de piso, procederá al arreglo de las habitaciones.

Rutina de actividades

* Ventilación del cuarto

- revisar las bisagras, chapas, cerrojos y equipo electrónico, de manera que se encuentren en perfectas condiciones.

* Reportes de desperfectos, fallas y faltantes

El reporte de desperfectos es una parte del informe que la camarista manda al departamento de mantenimiento para que repare las fallas o desperfectos que una por una u otra causa se haya producido.

En cuanto a las fallas o desperfectos mayores (rotura de cañería, desprendimiento del lavabo, etc.) Es necesario llamar urgentemente al departamento de mantenimiento, desde luego anotándose el daño en el informe de la camarista.

* Reporte de faltantes

- Es conveniente llevar un control por parte de ropería sobre bajas o pérdidas.
- Bajas cuando se observa que algún blanco está muy deteriorado.
- Pérdidas o faltantes. Cuando la camarista reporta el robo de algún blanco o extravío de un blanco en alimentos y bebidas

* Objetivos olvidados

La revisión de objetos olvidados la hará la camarista tan pronto como el cliente abandone la habitación por los siguientes motivos:

- Por si el cliente aún no ha salido del hotel, poderse lo restituir

- Por si en lugar de dejar algo se ha llevado algún objeto de la habitación, avisar rápidamente a recepción.

Limpieza de la habitación

- * Recolección, revisión y recuento de ropa

- * La camarista debe dejar los trajes, vestidos, y ropa de cama colgados dentro del ropero o closet. Todo lo que haya sobre mesitas de noche, mesas, etc. debe dejarlo ordenado y limpio pero siempre en el lugar en el que lo encontró.

* Recolección de basura

Los botes de basura deben vaciarse antes de iniciar la limpieza para evitar que durante la realización de ésta se pueda caer algo, y pensar que el cliente lo tiró, antes de vaciar el bote de basura en la bolsa de basura del carro, se debe revisar para comprobar que dentro no haya objetos de valor.

* Recolección de vasos, ceniceros, botellas, etc.

Desmontaje y revisión del protector

Se debe quitar las sábanas de la cama, y sacudirlas perfectamente sobre la cama para asegurarse de que entre ellas no vaya ropa ni otros objetos.

En caso de que las sábanas, protectores o colchones se encuentren mojados o rotos, reportarlo inmediatamente y cambiarlos por unos en perfecto estado. Los protectores se lavarán cada mes y los cobertores cada dos meses.

El colchón se debe voltear cada 3 meses, o sea 4 veces al año, esto se recomienda para que evite formación de hundimientos, "bolas" o "bolsas" en el mismo. Con lo cual, el huésped siempre gozará de confort de su cama y se alargará la vida útil del colchón.

Hacer la cama

Es la operación que consiste en colocar la ropa de la cama de tal forma que ésta quede en condiciones de ser usada.

* Coloca la sábana inferior

* La sábana se centrará en el colchón haciendo un dobléz en la parte de los pies.

- * Se coloca la segunda sábana
- * Se pone el cobertor
- * Por último se mete las almohadas en sus fundas

Formas de limpiar

- * Paredes

Se limpian pasando por las partes altas y bajas una franela seca y limpia

Limpieza de muebles sanitarios

- * Se llena el atomizador con agua y jabón
- * Se aplica la solución empleando el cepillo de raíz y una esponja o estropajo
- * Lava la tina, tapete de hule, lavabo y espejo
- * Seca perfectamente con franela, o jalador

Lavado de excusados

- * Llena el atomizador con el detergente que vaya a utilizar y utiliza los guantes
- * Rocía sobre el tanque del agua
- * Seca con la franela antes de que escurra la solución, continúa con la tapa, el asiento, la taza y se aplica la solución por dentro y fuera

Limpieza de pisos

- * Se barre el piso con escoba o cepillo y recogedor
- * Se trapea con mechudos limpios, 2 cubetas, que se llenan a la mitad con agua caliente y se añade detergente a una de ellas. Se utiliza un mechudo para el enjuague y otro para la solución germicida. Se enjuaga el mechudo en agua limpia, se pasa otra vez sobre el trapeado y se guarda.
- * Lavado de pisos con máquina y lavadora, lo realiza cuando no hay mozo de limpieza.

Alfombras

Existen varios metodos para el mantenimiento de las alfombras:

- * Limpieza manual en seco con aerosoles
- * Limpieza con disco rotatorio
- * Extracción con agua fría

La limpieza manual en seco con aerosoles se usa cuando se requiere una limpieza ligera.

Dotación de accesorios de la habitación y el baño

Las cantidades y dotación de accesorios de la habitación y del baño pueden variar en cada hotel, por lo que se debe tener cuidado en seleccionar y colocar en sus lugares respectivos la publicidad de avisos del hotel y el procurar siempre el cuidado al hacer el recuento de la dotación de ropa de la habitación y accesorios de la habitación.

Acomodo de muebles y revisión final.

La acomodación de los muebles es muy importante, ya que ésta no debe ser al gusto, la distribución está planeada de acuerdo con la decoración de las personas que han hecho el diseño del hotel y por estas razones, es absolutamente indispensable que se respete la colocación de muebles.

Una vez terminado el aseo de la alfombra y el arreglo de la cama se procede a colocar en su lugar los muebles que hayan sido movidos par poder realizar las actividades de limpieza, cerciórándose de que todo quede en su lugar.

Terminando el arreglo se debe hacer la inspección final, se empieza por el lado derecho de la puerta de acceso, se revisa el estado de los muebles en cuanto a la limpieza y colocación, el arreglo de la cama, que no falte nada de la

dotacion del baño y de la habitación. Finalmente se cierra las ventanas y se corren las cortinas. Se debe realizar el informe en el que se especifica que la habitación ha quedado lista para ser ocupada por el huésped.

DIAGRAMA DE RUTINA DE ACTIVIDADES

- 1.- Ventilar la habitación.
- 2.- Revisión de bisagras, chapas, cerrojos y equipo eléctrico.
- 3.- Reporte de desperfectos, fallas, faltantes.
- 4.- Reporte de objetos olvidados.
- 5.- Recolección, revisión y recuento de ropa.
- 6.- Recolección de basura.
- 7.- Recolección de vasos, ceniceros, botellas, etc.
- 8.- Desmontaje y revisión del protector.
- 9.- Volteado del colchón.
- 10.- Hacer la cama.
- 11.- Limpieza de paredes, espejos, tubos, regaderas, rejillas, toalleras.
- 12.- Lavado del lavabo.
- 13.- Lavado de taza del excusado.
- 14.- Lavado del asiento y tapa.
- 15.- Lavado del tanque de desagüe.
- 16.- Lavado del piso alrededor del excusado.

- 17.- Limpieza de la alfombra o piso.
- 18.- Dotación de accesorios de la habitación y baño.
- 19.- Acomodo de muebles y revisión final.

Cuarta sesión...

Evaluación respecto al curso con base en los elementos del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El instructor entregará a cada particular las hojas de evaluación, y darán un tiempo necesario para su resolución. Dará a continuación unas palabras de agradecimiento con más éxito en sus labores de trabajo.

EVALUACION FINAL

FECHA _____

1. OPINION GENERAL SOBRE EL CURSO PARA CAMARISTAS.

Instrucciones:

Marque con una X, la respuesta que crea conveniente a lo que a continuación, se le pide.

	BUENO	REGULAR	MALO
a) En cuanto al contenido	_____	_____	_____
b) En cuanto a la metodología	_____	_____	_____
c) En cuanto al instructor	_____	_____	_____
d) En cuanto a los materiales	_____	_____	_____
e) En cuanto a los objetivos	_____	_____	_____
f) En cuanto al tiempo	_____	_____	_____

2. OPINION PERSONAL SOBRE EL CURSO PARA CAMARISTAS

Instrucciones:

Contesten brevemente a las preguntas que a continuación se le hacen.

- a) ¿Qué fue lo que más le gustó?

- b) ¿Hubo algo que no le gustó?

- c) ¿Habrá posibilidad de aplicación inmediata del contenido del curso en su trabajo?
