

## **Capacitación y desarrollo laboral Hotel Monasterio Resort**

Ada Carolina Torres Candía

Lady Ginnette Barrios Mendigaño

Marisol Sanabria Higuera

Mónica Esperanza Calderón

Nicolás Andrés Olave

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2021

## **Capacitación y desarrollo laboral Hotel Monasterio Resort**

Ada Carolina Torres Candía

Lady Ginnette Barrios Mendigaño

Marisol Sanabria Higuera

Mónica Esperanza Calderón

Nicolás Andrés Olave

Trabaja para optar el Título de Administradores de Empresas

Director:

Gloria Nancy Duitama Castro

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2021

**Página de Aceptación**

---

Gloria Nancy Duitama Castro

Director Trabajo de Grado

---

Jurado

---

Jurado

## **Dedicatoria**

El presente proyecto se lo dedicamos a Dios por darnos la fortaleza y sabiduría necesaria para alcanzar las dificultades y superar los obstáculos que se nos presentaron a lo largo de nuestras carreras.

En cada momento de la vida han estado presentes, es por lo que hoy queremos agradecer a nuestros padres, esposos, hijos y amigos por su apoyo incondicional para llegar al final de esta etapa de nuestra vida.

A su vez a los Docentes que nos han acompañado a lo largo de nuestra carrera, formándonos como profesionales íntegros y capacitados para desempeñarnos como Administradores de Empresas ya que la educación es necesaria en todos los sentidos.

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por guiarnos a lo largo de nuestra vida, por darnos la fortaleza para día a día seguir adelante y por todas las bendiciones recibidas para poder culminar la carrera profesional.

Agradezco a nuestras familias por brindarnos todo su apoyo a lo largo de la carrera profesional, ya que han sido el bastón y pie de apoyo para día a día poder lograr nuestros objetivos y metas propuestas y así poder culminar nuestros estudios y graduarnos como profesionales.

A los compañeros de estudio de las diferentes sedes de la universidad, que han sido parte y partícipes de nuestro proceso de formación.

Además, agradecer especialmente a los docentes de la universidad porque quienes con su esfuerzo y dedicación han entregado sus enseñanzas, experiencia y apoyo en la formación tanto personal y profesional, que va a ser las bases para enfrentar los retos del mundo laboral actual.

Gracias a todos

## Resumen

Este proyecto se lleva a cabo en el Hotel Monasterio Resort está ubicado en la ciudad de Girardot en la vía del Parque Bolívar, exactamente a 4,2 kilómetros antes de este, situado en la zona de playa de la ciudad. Este hotel se dedica a la comercialización de servicios de alojamiento, servicio de piscinas, alimentación, bebidas y un centro de bienestar para sus clientes o huéspedes.

Este proyecto tiene como objetivo principal diseñar un programa de capacitación para el personal que labora en el Hotel, propuesta que busca convertirse en una herramienta fundamental para mejorar el servicio al cliente y su cultura de servicio, ya que será una oportunidad para reforzar y adquirir conocimientos útiles para mejorar el potencial intelectual y profesional de los trabajadores.

El plan de desarrollo y capacitación laboral para el hotel Monasterio Resort, es un aspecto muy importante que debe ser aplicado a todo el personal para que se logren buenos resultados en cuanto al clima organizacional y el aumento del buen desempeño de cada uno de los empleados.

Para esto se aplicó un enfoque cuantitativo-descriptivo por medio de encuestas, en el cual participaron 20 empleados del hotel, para reunir la recolección de datos y medir el nivel de conocimiento laboral del cual carecen de manera individual, con base a este análisis estadístico se podrá establecer patrones de comportamiento y probar teorías para descubrir más a fondo la falta de capacitación en el personal.

**Palabras Claves:** Hotel, Covid-19, Personal, Capacitación, Encuesta

## **Abstract**

The present project is developed at the Hotel Monasterio Resort is located in the city of Girardot on the Bolívar Park road, exactly 4.2 kilometers before it, located in the beach area of the city. Company that is dedicated to the commercialization of accommodation services, swimming pool service, food, drinks and a wellness center for its clients or guests.

The main objective of this project is to design a training program for the staff working in the Hotel, a proposal that seeks to become a fundamental tool to improve customer service and its culture of service, since it will be an opportunity to reinforce and acquire useful knowledge to improve the intellectual and professional potential of workers.

The development plan and job training for the Monasterio Resort hotel is a very important aspect that must be applied to all staff so that good results are achieved in terms of the organizational climate and the increase in the good performance of each of the employees.

For this, a quantitative-descriptive approach was applied through surveys, in which 20 hotel employees participated, to gather data collection and measure the level of labor knowledge that they lack individually, based on this statistical analysis, You will be able to establish patterns of behavior and test theories to further discover the lack of training in staff.

**Keywords:** Hotel, Covid-19, Personnel, Training, Poll

## Contenido

	Pág.
<b>Introducción .....</b>	<b>12</b>
<b>Problema .....</b>	<b>14</b>
Antecedentes del problema .....	14
Pregunta del Problema .....	16
<b>Justificación .....</b>	<b>18</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>20</b>
General .....	20
Específicos .....	20
<b>Marco de Referencia.....</b>	<b>21</b>
Marco teórico .....	21
Marco legal.....	23
<b>Metodología .....</b>	<b>25</b>
Tipo de investigación .....	25
Instrumentos de recolección de datos.....	25
Procesamiento de datos .....	26
Análisis y Resultados .....	26
<b>Conclusiones .....</b>	<b>42</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>43</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>44</b>
<b>Anexo 1. Encuesta .....</b>	<b>46</b>



**Lista de Tablas**

	<b>Pág,</b>
Tabla 1.Total empleados y cargos .....	26
Tabla 2. Cuánto tiempo lleva laborando en el hotel .....	28
Tabla 3. Consideración sobre cursos de capacitación.....	29
Tabla 4. Ha recibido algún tipo de capacitación.....	30
Tabla 5. Los cursos recibidos son eficaces .....	31
Tabla 6. Le interesa recibir cursos de capacitación .....	32
Tabla 7. La empresa vela por su desarrollo personal.....	33
Tabla 8. Recibe retroalimentación en su desarrollo laboral.....	34
Tabla 9. Te sientes satisfecho de pertenecer al hotel .....	35
Tabla 10. Cronograma de Actividades.....	39

## Lista de Figuras

	Pág,
Figura 1. <i>En qué área del hotel labora</i> .....	27
Figura 2. <i>Cuánto tiempo lleva laborando en el hotel</i> .....	29
Figura 3. <i>Considera que los cursos de capacitación son indispensables</i> .....	29
Figura 4. <i>Ha recibido algún tipo de capacitación</i> .....	30
Figura 5. <i>Los cursos de capacitación que he recibido son eficaces</i> .....	31
Figura 6. <i>Le gustaría recibir cursos de capacitación</i> .....	32
Figura 7. <i>La empresa cumple con la función de velar por el desarrollo del personal</i> .....	33
Figura 8. <i>Recibe retroalimentación sobre su desarrollo laboral</i> .....	34
Figura 9. <i>Qué tan satisfecho te sientes de pertenecer al hotel Monasterio Resort</i> .....	35

**Tabla de Anexos**

Pág,

Anexo 1. Encuesta 1 .....	46
---------------------------	----

## **Introducción**

En la actualidad la capacitación es una de las actividades que exige mayor implementación en una compañía donde preste servicio al cliente, esto debido al constante cambio en las necesidades del mundo que requiere y exige productos o servicios con excelentes estándares de calidad.

La capacitación de personal juega un papel primordial para el logro de las metas y objetivos organizacionales, dado que es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren y refuerzan los conocimientos, actitudes y habilidades para cumplir con sus labores.

El presente trabajo se encuentra dirigido al Hotel Monasterio Resort de la ciudad de Girardot- Cundinamarca, con el fin de diseñar un programa de capacitación de sus empleados que ayuden a los empleados a adquirir, mejorar o perfeccionar sus funciones de manera más eficiente, en colaboración con todos los integrantes de la organización, para construir un equipo de trabajo de alto rendimiento y con los mejores estándares de calidad dentro del sector hotelero.

El programa de capacitación se centra en el recurso más importante que tiene el hotel: Sus empleados, ya que por ser una empresa dedicada a la prestación de servicio hotelero están en contacto directo con los clientes y es muy importante fortalecer sus conocimientos y habilidades, con el objetivo de mejorar la imagen del hotel.

Se iniciará con un diagnóstico de las necesidades de capacitación del hotel, por medio de la aplicación de una encuesta a sus empleados, donde a través de ellos podamos conocer las deficiencias en las diferentes áreas del hotel que repercuten negativamente en la calidad del servicio ofrecido y de esta forma se diseña un programa de capacitación dirigido a todos los

empleados para fortalecer los conocimientos y habilidades y prestar un servicio acorde a las necesidades de los clientes del hotel.

## **Problema**

### **Antecedentes del problema**

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen bastantes compañías o instituciones de tener un personal calificado y productivo. Las empresas están en procura de estar actualizando sus conocimientos con nuevas técnicas y métodos de trabajo que garanticen la eficacia y el rendimiento en sus laborales.

Para las empresas u organizaciones es de vital importancia la capacitación de los recursos humanos porque contribuye al desarrollo personal y profesional de las personas que hacen parte de la empresa.

Por lo tanto, con la llegada del capitalismo y la gran industria se generaron nuevas formas de organizar el trabajo a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, por lo que tuvo lugar la crisis del sistema de aprendizaje ya que solo se requería que los trabajadores aportaran sus habilidades y destrezas manuales a un esquema productivo basado en la capacidad y el ritmo de las máquinas (Vivian Infante Becerra1, 2016)

Con el impulso de la tecnología, aparecen nuevos cambios por lo que se impuso un nuevo modelo basado en la polivalencia y en la pluri singularidad que emplaza mayores capacidades del obrero en relación con la adaptación a las transformaciones del entorno, a la ejecución de trabajos que demandan de mayor mando técnico, o capacidad de integrarse a diversas funciones ya la interpretación de documentación técnica, entre otras, lo que apuntó hacia fuertes exigencias en términos de aprendizaje, responsabilidad y autonomía de la fuerza de trabajo al necesitar de nuevas calificaciones en los profesionales. (Vivian Infante Becerra1, 2016)

La crisis generada por la pandemia a que se enfrentó en mundo desde marzo del 2020, afectó enormemente al sector hotelero y por supuesto, esto no fue ajeno a la situación vivida en el hotel objeto de este estudio, al tener que cerrar sus puertas al público, se tuvo que prescindir de personal, una vez iniciadas labores, no todos regresaron a cubrir sus cargos por los que se tuvo que contratar nuevo personal.

Esta situación trajo como consecuencia inicialmente, que los costos se incrementarán porque se debe entrenar y dar inducción a los nuevos empleados.

Por tanto, la idea es formular una propuesta orientada al desarrollo del recurso humano, teniendo como fundamento la competitividad existente y las nuevas necesidades de bioseguridad, con el fin de potencializar los beneficios en cuanto la atención del servicio que presta el hotel.

La capacitación del personal es un factor considerado de gran importancia por la administración del hotel, ya que es la imagen de éste, entre otras cosas, depende de la especial atención que el personal suministre a sus huéspedes, la cual debe mostrar en todo momento, excelencia y calidad.

Visto de esta manera, se puede afirmar que el mercado actual hotelero, es muy exigente y, por tanto, todo aquel que trabaje en el sector, debe estar capacitado plenamente para cumplir con las expectativas tanto de la administración hotelera, como de los huéspedes.

## **Pregunta del Problema**

¿Cómo diseñar un programa de capacitación del personal que permita mejorar la calidad del servicio en el hotel Monasterio Resort de la ciudad de Girardot?

Las organizaciones ven la formación y capacitación de sus colaboradores como un gasto y no como una inversión. Sin embargo, los empleados no capacitados, inevitablemente, carecen de la motivación y el conocimiento para explotar todo su potencial en el trabajo.

Para el hotel Monasterio Resort se va a realizar la competencia mundial y el avance de la tecnología que se viene incursionando a diario, implica que las competencias deban actualizarse constantemente para mantener la competitividad. Por ello, las organizaciones deben priorizar y promover la formación de sus equipos, por medio de capacitaciones y seminarios en el hotel, manejando todos los protocolos de Bioseguridad debido a la pandemia ocasionada por el COVID-19.

Acá es donde la tecnología entra en juego y el eLearning, o formación online, vienen al rescate. Este tipo de cursos permiten disponer de pocas horas y el mismo conocimiento de un curso presencial que toma días se puede realizar desde casa implementado la comodidad de cada empleado, lo cual aumenta la productividad de las personas y reduce el tiempo que deben destinar a su capacitación.

La productividad aumenta también porque la formación hace que el equipo se sienta valorado, fomentando compromiso y motivación, a la vez se encontraron los programas de formación aumentan la productividad de la empresa.

El presente proyecto se enfocará en implementar y desarrollar un programación de capacitación del personal del hotel Monasterio Resort, después de la pandemia Covid-19, se va a acrecentar la llegada de los turistas a la ciudad por la reactivación económica en todo el país



decretada por el Gobierno Nacional, se ve la necesidad de mejorar en estos aspectos del hotel con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado y cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad exigidos y así mejorar los ingresos económicos del hotel y aumentar su productividad después de mucho tiempo de inactividad.

## **Justificación**

Hoy en día los hoteles están capacitando a todo el personal con programas diseñados a mejorar la prestación del servicio al cliente, todo con el propósito de tener a un personal bien capacitado, en el cual puedan demostrar todas sus capacidades a la hora de prestar su servicio en el rol desempeñado.

Unos de las principales razones fue la baja productividad y disminución de los ingresos debido al cierre del hotel por la Pandemia Covid-19 y los problemas económicos que esto contrajo, se busca que por medio de este proyecto se diseñen diferentes actividades que permitan mejorar la eficiencia en los diferentes servicios que presta el hotel a sus huéspedes.

Por esto importa diseñar e implementar un plan de capacitación, mediante el cual se realizará un estudio de campo con el fin de identificar y conocer las principales necesidades de mejora tanto en los propietarios, empleados como en los huéspedes y visitantes.

Los beneficiarios directos del plan de capacitación serán los empleados del hotel quienes recibirán la capacitación para mejorar la calidad del servicio en todas las áreas, ésta capacitación va impulsar el turismo en la ciudad y el crecimiento personal de cada uno de los empleados del hotel.

Lo que se pretende lograr es que el personal hotel Monasterio Resort desarrolle las habilidades y competencias correspondientes a cada una de las labores que desempeñan dentro de su puesto o área de trabajo, proponiendo tácticas que generen resultados positivos y puedan ser capaces de enfrentar todos los retos que se presenten en el desarrollo de sus funciones.

Los resultados que se esperan de este proyecto es lograr que los empleados desarrollen todo su potencial para que brinden un servicio de excelencia, el cual se va a revertir en clientes más satisfechos y el mejoramiento de la imagen del hotel en la ciudad de Girardot.

## **Objetivos**

### **General**

Diseñar un programa de capacitación del personal, que busque mejorar la calidad del servicio prestado en el hotel Monasterio Resort de la ciudad de Girardot

### **Específicos**

- Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación de los empleados.
- Identificar las necesidades básicas de capacitación del personal del hotel.
- Diseñar el plan de capacitación para ser implementado en los empleados.

## **Marco de Referencia**

### **Marco teórico**

#### **La capacitación**

La capacitación y el desarrollo del personal son dos tópicos en los que el área de Recursos Humanos de las empresas puede, muy claramente, añadir valor a la organización, al mismo tiempo que fortalecer su rol de servicio al cliente interno y asesoría a la alta gerencia (Ulrich, 1997).

La capacitación y el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones parten del supuesto que la mayoría de los empleados puedan ser motivados a trabajar y a aprender nuevos procesos en su lugar de trabajo. El hecho de tener una actividad gratificante y de progresar en su profesión o campo de acción y de recibir reconocimientos por su desempeño son factores que atraen su atención y energía (Price Waterhouse, 1987).

#### **Aspecto conceptual**

Para llevar a cabo este estudio se tiene como referencia : Es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a sus deberes en la organización, el puesto o el ambiente laboral.

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto o cargo asignado, ya que es un proceso constante que

busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador. (FODESEP, 2017)

En esta era de cambios acelerados y de competitividad cada día más dura y más ruda, es vital para las organizaciones generar el desarrollo integral de las potencialidades de las personas y contar con colaboradores que posean un alto nivel de conocimiento personal, que brinde servicios de responsabilidad y calidad, sobre todo cuando se trata por ejemplo de empresas de servicios, donde la atención directa de la satisfacción de las necesidades del usuario, pues ello eleva a la vez la capacidad creativa y de aprendizaje de la organización. (Perdomo, 2012)

Los principales objetivos de la capacitación y desarrollo humano son:

- Organizar a los empleados para la realización de las diversas tareas y responsabilidades dentro del hotel.
- Implementar oportunidades para el continuo desarrollo personal.
- Desarrollo de habilidades y destrezas sobre todo aquellos conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual.
- Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar conducida a elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas, ya sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa o para elevar el nivel de generalización, capacitando personal que pueda pensar en términos generales y amplios.

## Marco legal

Por lo cual se reglamentan algunas leyes y decretos donde se establece la importancia de implementar una buena capacitación, para fortalecer el conocimiento del personal del hotel Monasterio Resort

- **Ley 50 de 1990:** Por el cual se introducen reformas al Código Sustantivo de trabajo y se dictan otras disposiciones.
- El artículo 21 de la Ley 50 de 1990 establece que en las empresas con más de 50 trabajadores y cuya jornada sea de 48 horas a la semana, los trabajadores tendrán derecho a que 2 horas de dicha jornada se dediquen, por cuenta del empleador, a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.

- **Decreto Ley 1567 de 1998:**

**ARTÍCULO 4º. Definición de capacitación.** Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de acrecentar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. (FUNCIÓN PÚBLICA, 1998)

- **Ley 300 de 1996**

**Artículo 11. Comité de capacitación turística.** Derogado por el Artículo 32 del Decreto 219 de 2000. El Ministerio de Desarrollo Económico creará un comité de capacitación turística, con la finalidad de analizar la correspondencia de los programas de formación turística que se imparten a nivel nacional con las necesidades del sector empresarial para proponer acciones que permitan mejorar la calidad de la formación turística acordes con las necesidades empresariales.

El Ministerio de Desarrollo Económico en un plazo de seis meses, oídos los decanos de las facultades de turismo, el SENA y los gremios del sector, definirá la conformación del comité, el cual se dará su propio reglamento



## **Metodología**

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación será descriptivo trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

El método que se utilizará para la presentación de los resultados obtenidos será mediante análisis estadístico de variables.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de la información, se utilizará, la entrevista estructurada virtual buscando cuáles son las consecuencias de la situación hasta ahora presentada en el Hotel al tiempo que se consiguen recopilar datos e información para validar falencias que se estén presentado dentro de las instalaciones para así mismo encontrar el problema que se quiere investigar.

Para esto se aplicó un enfoque cuantitativo-descriptivo por medio de encuestas, en el cual participaron 20 empleados del hotel, para reunir la recolección de datos y medir el nivel de conocimiento laboral del cual carecen de manera individual, con base a este análisis estadístico se podrá establecer patrones de comportamiento y probar teorías para descubrir más a fondo la falta de capacitación en el personal.

Para esto se aplicó una encuesta en línea a través de Google, el cual maneja un diseño fácil y gratuito para ser implementado a todos los empleados del Hotel.

Se aplicó la encuesta a través del siguiente enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/1N4lh1AWX9bELAZv5WLEApkMK1urXhYAFmK2R9sMDs7Y/edit>

### **Procesamiento de datos**

Se propone una investigación de tipo cuantitativo en búsqueda de una explicación a la falta de capacitación del personal, logrando mejorar la perspectiva externa y objetiva.

Describiremos el tratamiento estadístico de los datos a través de gráficos, generando así el análisis de estos.

El diseño de investigación utilizado nos indica el tipo de análisis requerido para la comprobación de hipótesis, de esta manera, nos ayudará a tener una base fundamentada de cada uno de los aspectos, procesos, resultados, finanzas y riesgos del hotel Monasterio Resort, en los cuales deben trabajar o implementar.

### **Análisis y Resultados**

Los resultados son de las encuestas realizadas a la población seleccionada:

#### **Pregunta 1: En qué área del hotel labora?**

*Tabla 1. Total empleados y cargos*

<b>No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Recepcionista	2	10%
Botones	2	10%
Mesero	2	10%
Camarero	3	15%
Auxiliar de aseo	2	10%
Cocinero	3	15%
Piscinero y mantenimiento	2	10%
Supervisor	1	5%
Administrador	1	5%
Recursos Humanos	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia

En la tabla anterior se puede observar que fueron encuestados 20 empleados y el porcentaje de la cantidad de trabajadores de cada área.

Figura 1.  
*En qué área del hotel labora*



Nota. Elaboración propia

Se concluye que la mayoría de los encuestados 80% laboran en el área operativa del hotel: 10% son recepcionistas, el 10% Botones, el 10% meseros, el 15% camareros, el 10% auxiliares de aseo, el 15% cocineros, el 10% piscinero y mantenimiento.

### Pregunta 2: ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el hotel?

**Tabla 2. Cuánto tiempo lleva laborando en el hotel**

Tiempo laborando en el hotel	Cantidad	Porcentaje
Menos de tres meses	11	55%
Seis meses	2	10%
Un año	3	15%
Dos años o más	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

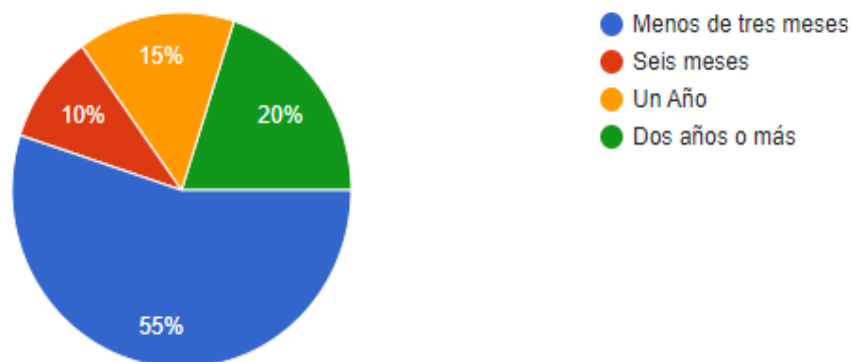
Nota. Elaboración propia

Figura 2.

### *Cuánto tiempo lleva laborando en el hotel*

2- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el hotel?

20 respuestas



Nota. Elaboración propia

Se concluye que un 55% de los empleados lleva laborando menos de tres meses, por lo que se puede deducir que el área operativa del hotel la mayoría de sus empleados son nuevos, solo recibieron la inducción para desempeñar sus funciones en sus puestos de trabajo.

**Pregunta 3: ¿Considera que los cursos de capacitación son indispensables y necesarios para su desarrollo laboral?**

**Tabla 3. Consideración sobre cursos de capacitación**

Consideración sobre los cursos de capacitación	Cantidad	Porcentaje
SI	18	90%
NO	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

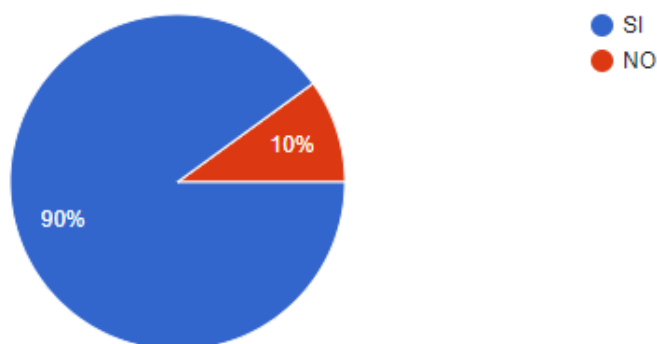
Nota. Elaboración propia

Figura 3.

*Considera que los cursos de capacitación son indispensables*

3- ¿Considera que los cursos de capacitación son indispensables y necesarios para su desarrollo laboral?

20 respuestas



Nota. Elaboración propia

Se concluye con un 80% que los empleados consideran que los cursos de capacitación son indispensables y necesarios para su desarrollo laboral y 10% considera que no lo son.

**Pregunta 4: ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en el tiempo que lleva laborando en el hotel?**

*Tabla 4. Ha recibido algún tipo de capacitación*

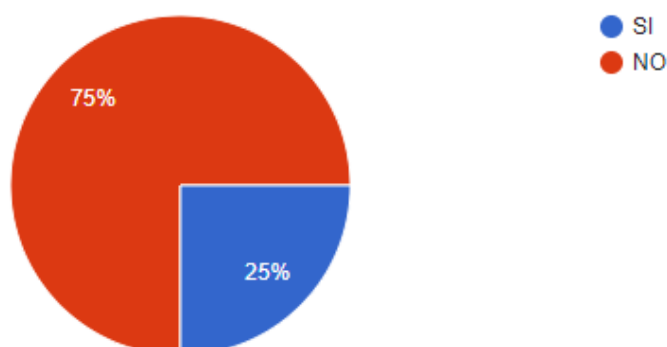
Algún tipo de capacitación	Cantidad	Porcentaje
SI	5	25%
NO	15	75%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia

Figura 4.  
*Ha recibido algún tipo de capacitación*

4- ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en el tiempo que lleva laborando en el hotel?

20 respuestas



Nota. Elaboración propia

Se concluye en un 75% de los empleados encuestados que durante el tiempo que llevan laborando en el hotel no han recibido ningún tipo de capacitación y el 25% dicen que si han recibido algún tipo de capacitación, algunos nos manifestaron que han recibido capacitación en primeros auxilios, manejo de extintores y limpieza de todas las áreas del hotel.

**Pregunta 5: Los cursos de capacitación que he recibido son eficaces para desempeñar las labores diarias?**

*Tabla 5. Los cursos recibidos son eficaces*

Los cursos recibidos son eficaces	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	6	30%
En desacuerdo	3	15%
Totalmente en desacuerdo	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia

Figura 5.

*Los cursos de capacitación que he recibido son eficaces*

5- Los cursos de capacitación que he recibido son eficaces para desempeñar las labores diarias?

20 respuestas



Nota. Elaboración propia

Se concluye en un 40% que están totalmente en desacuerdo en los cursos de capacitación recibidos ya que la mayoría de los empleados son nuevos, por lo que consideran que es importante capacitarse para prestar un mejor servicio a los clientes y el 15% están en total acuerdo y el 30% de acuerdo pues creen que las capacitaciones recibidas son suficientes para desempeñar sus labores diarias.

#### Pregunta 6: ¿Me gustaría recibir cursos de capacitación?

*Tabla 6. Le interesa recibir cursos de capacitación*

Me gustaría recibir cursos de capacitación	Cantidad	Porcentaje
SI	19	95%
NO	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

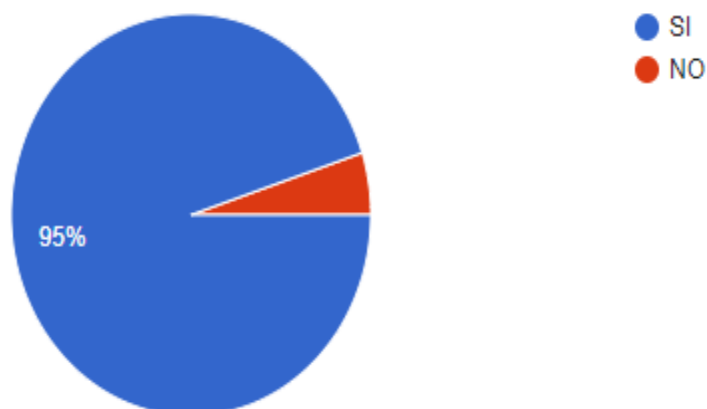
Nota. Elaboración propia

Figura 1. Le gustaría recibir cursos de capacitación



## 6- Me gusta recibir cursos de capacitación?

20 respuestas



Nota. Elaboración propia

Se concluye que el 95% de los encuestados les gustaría recibir cursos de capacitación pues consideran que es importante para desempeñar sus labores y a la vez estarían con la actitud posible para recibirlos en cualquier momento.

**Pregunta 7: ¿La empresa cumple con la función de velar por mi desarrollo personal?**

*Tabla 7. La empresa vela por su desarrollo personal*

La empresa cumple con la función de velar por mi desarrollo personal	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	13	65%
En desacuerdo	3	15%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

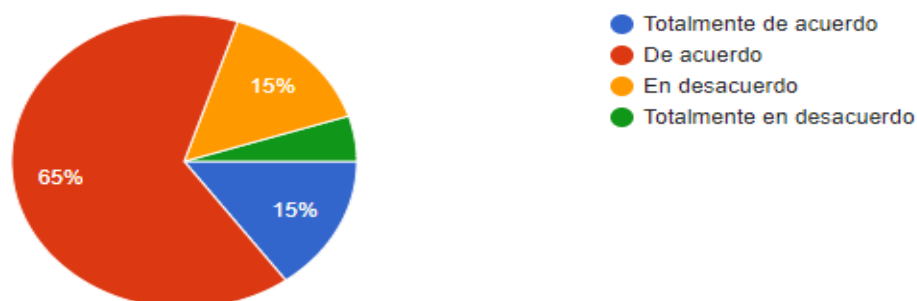
Nota. Elaboración propia

Figura 7.

*La empresa cumple con la función de velar por el desarrollo del personal*

## 7- ¿La empresa cumple con la función de velar por mi desarrollo personal?

20 respuestas



Nota. Elaboración propia

Se puede concluir que el 65% de los empleados considera que el hotel cumple con la función de velar por su desarrollo personal pues ellos consideran que el hotel les ha brindado la oportunidad de laborar en sus instalaciones y les otorga los implementos necesarios para desempeñar sus funciones en sus puestos de trabajo y el 15% considera estar en desacuerdo pues llevan muy poco tiempo laborando en la empresa.

**Pregunta 8: Recibo retroalimentación sobre mi desarrollo laboral?**

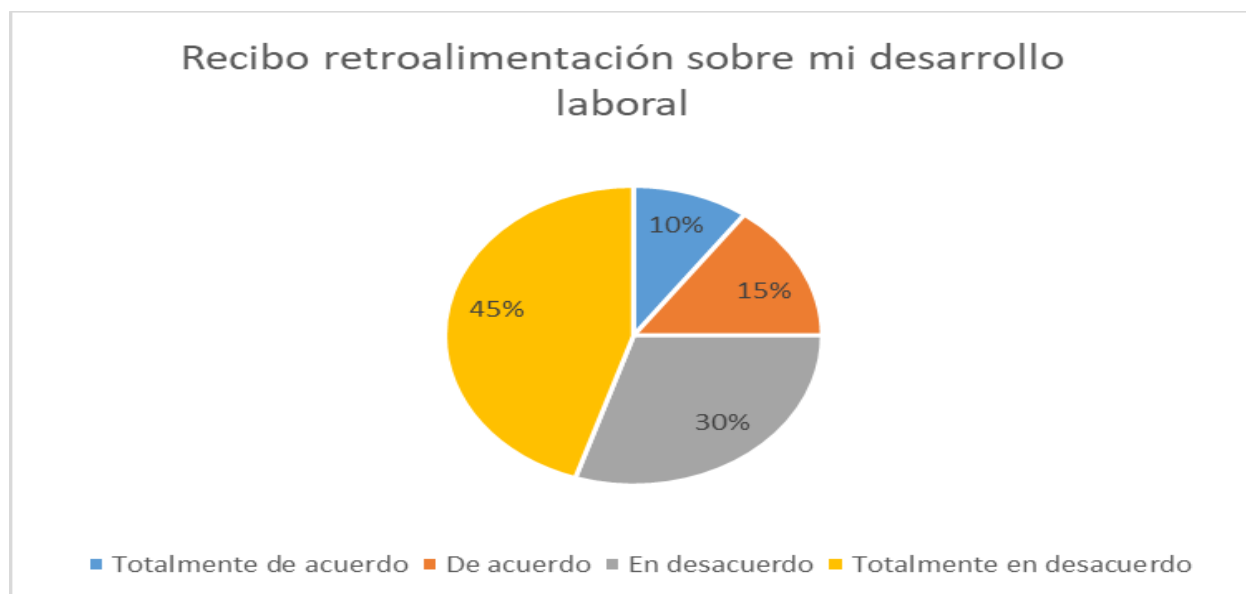
*Tabla 8. Recibe retroalimentación en su desarrollo laboral*

Recibo retroalimentación sobre mi desarrollo laboral	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	10%
De acuerdo	3	15%
En desacuerdo	6	30%
Totalmente en desacuerdo	9	45%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia

Figura 8.

*Recibe retroalimentación sobre su desarrollo laboral*



Nota. Elaboración propia

Se puede analizar que la mayoría de los empleados no manejan un buen concepto en cuanto a la retroalimentación que se debe recibir por parte de los jefes encargados con un porcentaje del 45%, esto ocasiona que muchos de los empleados no se sientan motivados y capacitados a la hora de desempeñar sus labores.

**Pregunta 9: ¿Qué tan satisfecho te sientes de pertenecer al hotel Monasterio Resort?**

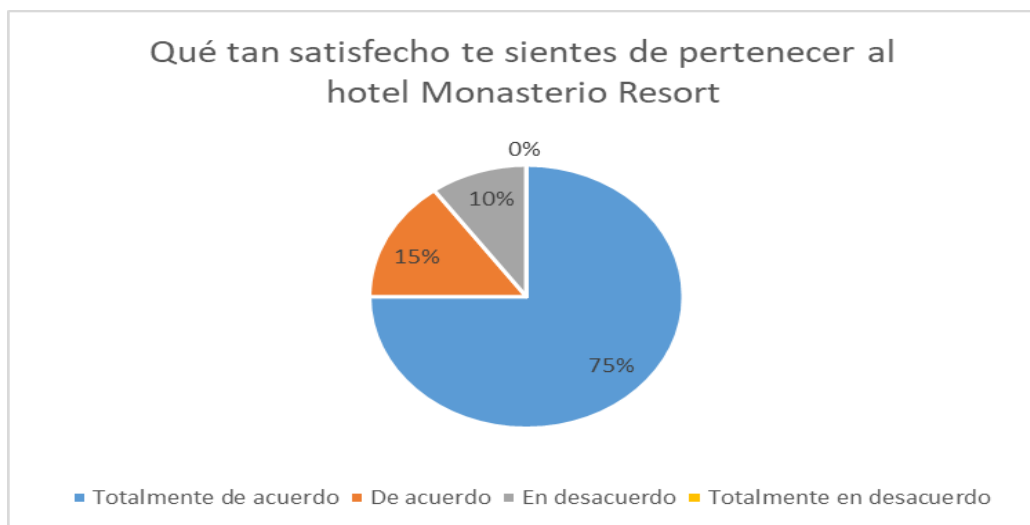
**Tabla 9. Te sientes satisfecho de pertenecer al hotel**

Qué tan satisfecho te sientes de pertenecer al hotel Monasterio Resort	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	75%
De acuerdo	3	15%
En desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia

Figura 9.

***Qué tan satisfecho te sientes de pertenecer al hotel Monasterio Resort***



Nota. Elaboración propia

Se puede evidenciar que la gran mayoría de empleados con un porcentaje del 75%, se sienten satisfechos de trabajar en el hotel, y solo un 15% no están de acuerdo de tener sentido de pertenencia y es por la inconformidad de no tener una buena capacitación para desarrollar buenas habilidades y conocimientos frente al rol que desempeñan a diario.

### **Diagnóstico de encuesta**

Para llevar a cabo el seguimiento de investigación que tiene como propósito encontrar que tan capacitados se encuentran los empleados del Hotel Monasterio Resort, el diagnóstico que se realizó fue una encuesta que se aplicó a 20 empleados de todas las áreas, por medio de un formulario on-line, el cual estuvo compuesto por 9 preguntas abiertas y cerradas, enfocadas en varios aspectos importantes como lo era el tiempo de antigüedad, para así mismo determinar por medio de otras preguntas que tan importante cree que es la capacitación para el desarrollo de buenas habilidades y adicional determinar qué tan bueno es el desarrollo laboral que la empresa implementa a sus empleados.

Con base a la encuesta aplicada se logró determinar que más del 50% del personal, no cuenta con buenos programas de capacitación y que la mayoría de ellos cuenta con una antigüedad menor de 3 meses, lo que ocasiona que haya pérdida de productividad o insatisfacción por parte de los clientes, por no tener personal adecuadamente capacitado.

Según el estudio de la encuesta el personal antiguo que corresponde al 20% de los empleados, cuentan con una capacitación muy mínima pero que no es suficiente para poder suplir la mayoría de conocimientos que deben desempeñar a diario en su entorno laboral.

Adicional a eso también se evidencio que el 90 % de los empleados están de acuerdo que los directivos del hotel implementen un programa de capacitación para que puedan desarrollar mejor sus capacidades.

En esta encuesta también se destacó una pregunta que hace referencia a retroalimentación en su desarrollo laboral por parte de los líderes del hotel, en el cual se evidencia que los empleados no sienten un apoyo moral, lo que afecta el clima organizacional del hotel, y estos aspectos negativos pueden ser mejorados por medio de buena capacitación a todo el personal encuestado.

De acuerdo a este diagnóstico se puede concluir que el Hotel Monasterio Resort, debe implementar con urgencia planes de capacitación enfocados al servicio al cliente y manejo de clima organizacional, para lograr satisfacer las necesidades de cada área y mejorar las actividades desarrolladas.

## **Plan de Capacitación**

Se realizará el diseño de un plan de capacitación en el Hotel Monasterio Resort con la finalidad de mejorar la atención al cliente y a su vez el clima organizacional sea óptimo para que sus empleados puedan desarrollar sus funciones adecuadamente, que se sientan motivados y crear sentido de pertenencia al hotel.

En este sentido se quiere integrar a todos los empleados para transmitir conocimientos nuevos para lograr aportes significativos en sus labores diarias, ya que se encuentran en contacto directo con los clientes y es muy importante prestar un servicio de excelente calidad.

### **Atención al cliente**

Se puede implementar una capacitación que incluya varios factores que son de gran importancia a la hora de satisfacer las necesidades de los clientes, algunos de los aspectos a implementar son:

Entender la forma en la cual se debe brindar un buen trato al cliente, logrando tener una escucha activa y saber entender sus necesidades.

Adicional informar por medio de esta capacitación que cada uno de los empleados debe conocer muy bien cuáles son los servicios que se presta en el hotel para así mismo aumentar ventas y fidelizar los clientes.

Otro aspecto importante a implementar es el tema de la presentación personal, porque en esto se refleja s la imagen como persona y como Hotel en general, el cliente siempre está acostumbrado a tener una buena imagen visual y que bueno sería que el empleado tenga una buena presentación personal en todo momento.

El plan de capacitación en atención al servicio al cliente se dividirá en tres sesiones, desarrolladas en un día a la semana, con una duración de dos horas por cada sesión.

Se desarrollará el siguiente cronograma de actividades así:

**Tabla 10. Cronograma de Actividades**

SESION	TEMA	ACTIVIDAD	RECURSOS		LUGAR	HORA	TIEMPO DURACION	RESPONSABLE
			HUMANO	MATERIAL				
1	Conceptos Básicos de Atención al cliente	Exponer los conceptos básicos de atención al cliente	Personal Recursos Humanos	Proyector	Salón de eventos del hotel	4:00 p.m a 4:30 p.m	Media Hora	Jefe Recursos Humanos
	Modalidades de la atención al cliente	Explicar el tipo de modalidades de atención al cliente que existen	Personal Recursos Humanos	Proyector	Salón de eventos del hotel	4:30 p.m a 5:00 p.m	Media Hora	Jefe Recursos Humanos
	Beneficios de la atención al cliente en la hotelería	Dar a conocer los beneficios de la buena atención al cliente para el hotel	Administrador del hotel	Proyector	Salón de eventos del hotel	5:00 p.m a 5:30 p.m	Media Hora	Administrador del hotel
	Experiencias del contacto con el cliente	Contar las experiencias cotidianas con el contacto con los clientes del	Administrador del hotel	Proyector	Salón de eventos del hotel	5:30 p.m a 6:00 p.m	Media Hora	Administrador del hotel

		hotel y a la vez escuchar las opiniones de los empleados						
2	Taller de servicio al cliente	Exponer el manejo adecuado del personal del hotel hacia los huéspedes	Administrador del Hotel Supervisor	Folletos	Salón de eventos del hotel	4:00 a 5:00 p.m	Una hora	Administrador del Hotel y Supervisor
	Puntos clave de una buena atención al cliente	Dar a conocer los puntos claves a la hora de atender a los clientes	Administrador del Hotel Supervisor	Proyector	Salón de eventos del hotel	5:00 p.m a 5:30 p.m	Media Hora	Administrador del Hotel y Supervisor
	Motivación Laboral	Charlas motivaciones donde se pueda tener contacto directo con las metas y las necesidades de los empleados	Administrador del Hotel Supervisor	Proyector Folletos	Salón de eventos del hotel	5:30 p.m a 6:00 p.m	Media Hora	Administrador del Hotel y Supervisor
3	Relaciones Humanas	Actividades recreativas como el intercambio de roles para interactuar las habilidades de los puestos de	Administrador del Hotel Supervisor		Salón de eventos del hotel	4:00 p.m a 4:30 p.m	Media Hora	Administrador del Hotel y Supervisor



		trabajo del hotel						
	Quejas o inquietudes	Brindar el espacio para que los empleados puedan exponer las diferentes quejas, inquietudes o situaciones que se les han presentado a la hora de atender los huéspedes	Todo el personal del Hotel		Salón de eventos del hotel	4:30 p.m a 5:30 p.m	Una Hora	Administrador del Hotel y Supervisor
	Posibles Soluciones	Una vez los empleados expongan sus inquietudes, se plantean las soluciones que se pueden tomar y poder manejar correctamente esas situaciones.	Administrador del Hotel Supervisor		Salón de eventos del hotel	5:30 p.m a 6:00 p.m	Media Hora	Administrador del Hotel y Supervisor

## Conclusiones

El hotel Monasterio Resort, es un hotel muy prestigioso y con un gran flujo de clientes, lo que hace que sea uno de los mejores en la ciudad de Girardot Cundinamarca, por este motivo se hace indispensable que sea aplicado un método de capacitación efectivo para todo el personal para el buen desempeño de sus roles.

De acuerdo al diagnóstico aplicado se evidencio que la gran mayoría no cuenta con una buena capacitación acorde a las necesidades de cada uno, adicional a eso que más del 50% sea personal con no más de 3 meses de antigüedad y que hasta ahora están conociendo el hotel, lo cual afecta a que las funciones que deben aplicar a diario no se cumplan con éxito.

Esta investigación también logro establecer que el personal administrativo no está retroalimentado de manera correcta a sus empleados, lo que hace que se sientan desmotivados o con ganas de no hacer sus tareas con agrado y se determinó también que todos los empleados que son nuevos no han recibido ningún tipo de capacitación o los pocos que alcanzaron a recibir manifiestan que están capacitaciones no son eficaces para suplir sus necesidades.

Para esto se implementó un plan de capacitación enfocado a mejorar el servicio al cliente y el fortalecimiento del clima organizacional, para que los empleados puedan cumplir sus metas, mejorar la prestación del servicio al cliente y que haya un mejor entorno laboral tanto con los compañeros de trabajo y clientes que visiten el hotel.

## Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los funcionarios del hotel, se recomienda que la capacitación y desarrollo laboral se mantenga para que los resultados mejoren significativamente en el aporte de conocimientos técnicos y prácticos, para formar en temas tan relevantes como lo es la prestación de servicio al cliente, crecimiento personal dentro del hotel para obtener un buen clima laboral.

Los temas de capacitación deben ser implementados por medio de técnicas de apoyo continuo por medio de formación virtual y en algunas ocasiones que sea de manera presencial para fortalecer el vínculo entre compañeros de trabajo, para que así mismo se den a conocer puntos de vista o inconformidades que se estén presentado en el entorno laboral. Para llegar a lograr buenos resultados es indispensable que se implementen evaluaciones de desempeño trimestral, para evaluar que tan efectivas han sido las capacitaciones y así mismo cumplir los objetivos que se propone el hotel para el mejoramiento de habilidades y conocimiento continuo de los empleados de todas las áreas.

El desempeño mejora claramente cada vez que se tiene una capacitación del tema que sea propuesto ya que el personal se siente motivado y con buen aprendizaje para cumplir adecuadamente sus funciones, se recomienda que el Hotel Monasterio Resort continúe desarrollando las propuestas que sean necesarias para llevar a cabo la capacitación y así mismo realizar la evaluación de desempeño.

## Bibliografía

«Hotel». En Wikipedia, la enciclopedia libre, 13 de octubre de 2021.

<https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Hotel&oldid=139007232>.

«Ley 300 de 1996 - EVA - Función Pública». Accedido 26 de noviembre de 2021.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634>.

Becerra, Vivian Infante, y Taimy Breijo Woroz. «Mirada histórica al proceso de Capacitación en el Mundo». *Mendive. Revista de Educación* 15, n.º 1 (31 de marzo de 2017): 57-64.

Böhrt Pelaez, Mario Raúl. «Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras». *Revista Ciencia y Cultura*, n.º 8 (diciembre de 2000): 123-31.

Böhrt Pelaez, Mario Raúl. «Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras». *Revista Ciencia y Cultura*, n.º 8 (diciembre de 2000): 123-31.

Constitución Política de Colombia (1991)

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Decreto Ley 1567 de 1998

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Dessler, G. (2015). (pp.180-210). Administración de recursos humanos. Pearson

Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la del Valle. (pp.69-115).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Dolan, S. L., López Cabrales. Valle Cabrera, R. (2014). (pp.107-130). La gestión de Educación.

<https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=3504&pg=1>

Fernández López, F. (2016). Contratación laboral (UF0341). Editorial Tutor Formación.(pp 47-

93) <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207>

Herrero Blasco, A. María del Rosario Perelló Marin y Herrero Blasco, A. (2018).

Infante Becerra Vivian (2016) Mirada al proceso de capacitación del Mundo

<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html>

Ley 1064 de 2006 Congreso de la Republica [https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-104704\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-104704_archivo_pdf.pdf)

LEY 300 de 1996. Diario oficial de la República de Colombia, Bogotá, 30 de julio de 1996  
recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8634>

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: Oltra Comorera, V. (2013). (pp.141-146). Desarrollo del factor humano. Editorial Personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI. McGrawHill.

<https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=>

Olid, Por Hotel. «El origen de los hoteles». Hotel Olid (blog), 15 de septiembre de 2017.

<https://www.hotelolid.com/origen-los->

[hoteles/.http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-historia.html](http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-historia.html)

Un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad Politécnica de

Valencia. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=166>

Unidad para las Víctimas. «Ley 679 de 2001», 3 de marzo de 2016.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/ley-679-de-2001/13668>.

## Anexo 1. Encuesta

### Encuesta hotel monasterio resort para empleados

Objetivo: 1

Identificar los aspectos que desde la perspectiva de los empleados del hotel, se tiene frente a la atención recibida por parte de los empleados de nivel operario como de los administrativos del mismo.

Por favor, conteste las siguientes preguntas, con la mayor veracidad posible

Gracias por su colaboración

#### 1- En qué área del hotel labora?

- a) Botones
- b) Mesero
- c) Camarero
- d) Auxiliar de aseo
- e) Cocinero
- f) Piscina y mantenimiento
- g) Supervisor
- h) Administrador
- i) Recursos humanos

#### 2- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el hotel?

- a) Seis meses
- b) Un Año
- c) Dos años o más

#### 3- ¿Considera que los cursos de capacitación son indispensables y necesarios para su desarrollo laboral?

- a) SI
- b) NO

#### 4- ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en el tiempo que lleva laborando en el hotel?

- a) SI
- b) NO

#### 5- Los cursos de capacitación que he recibido son eficaces para desempeñar las labores diarias?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

#### 6- Me gustaría recibir cursos de capacitación?

- a) SI
- b) NO

#### 7- ¿La empresa cumple con la función de velar por mi desarrollo personal?

- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

#### 8- Recibo retroalimentación sobre mi desarrollo laboral?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

#### 9- ¿Qué tan satisfecho te sientes de pertenecer al hotel Monasterio Resort?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo