

UNIVERSIDAD DEL ESTE  
Escuela de Estudios Profesionales

**Foro Taller #4**

Luz Evelyn Betancourt Pabón

ETEL 604- Diseño Instruccional aplicado al mundo laboral

Dra. Esther Rubio

6 de noviembre de 2015

## Foro #4

Saludos

Cuando hablamos de un estudio de necesidades inmediatamente pensamos en una investigación para conocer cuál es la necesidad y donde se va a trabajar. Según Tirados (2007) cuando se hace un estudio o diagnóstico de necesidades se refiere a aquellos aspectos que presenta insuficiencia para una persona hacer su labor diaria. Como bien sabemos este proceso cuenta con un análisis de necesidades. Por eso también es importante que el trabajador adquiriera como señala Velázquez (2013) ciertas competencias que le permitan desarrollar su trabajo y cumplir con sus responsabilidades con excelencia y adquirir nuevos conocimientos y destrezas.

En el estudio de la empresa estudiada con mis compañeros para hacer este proceso de un estudio de necesidad, este surge por las múltiples críticas del servicio al cliente donde había una inquietud por los futuros clientes y por la imagen de la empresa y su cadena de hoteles. La prioridad para la administración de estos hoteles era mejorar el servicio al cliente tanto en la recepción como en el servicio de habitación. Para este estudio se llevó a cabo diferentes procesos. Por ejemplo, se observó el comportamiento de una muestra de empleados, se distribuyeron cuestionarios a los empleados de recepción y del servicio de habitación, se revisaron los expedientes de cada empleado y su rol en el hotel y también se llevó a cabo una entrevista con el supervisor inmediato de estos empleados.

Luego de los resultados de los instrumentos administrados y recopilados, se diseñó un plan de capacitación en forma virtual para los empleados de *front desk* y servicios a la habitación sobre: Motivación, proactividad y trabajo en equipo en el área laboral. En este plan se incluirán módulos para el participante con los temas, estrategias y recursos a utilizar, también se incluirán

instrumentos de avalúo que prueben el objetivo del taller y se utilizará una plataforma de fuente abierta para realizar el mismo.

Con este plan entonces se logrará mejorar la calidad del servicio en recepción, tanto vía telefónica como presencial, maximizar el recurso humano encargado del servicio de habitación, tener la capacidad para resolver problemas sencillos o de complejidad media con los huéspedes, mejorar la comunicación entre los empleados de *front desk* y servicio a la habitación. Además que esta cadena de hoteles necesita capacitar a los empleados del área de *front desk* y servicio a la habitación para que brinden un mejor servicio al cliente. Así, que nos llevó a que lo mejor era ofrecerles un adiestramiento donde se les brindaran estrategias o claves para el éxito empresarial y con este se cubrirán todos los aspectos mencionados anteriormente.

Adelante compañeros

Luz Evelyn

## Referencias

- Tirados, R. M. G., & Maura, V. G. (2007). Diagnóstico de necesidades y estrategias de formación docente en las universidades. *Revista Iberoamericana de Educación*, 43(6), 6. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/1889Maura.pdf>
- Velásquez, A., Díaz, J., & Esquivel, I. (2013). Capacitación en línea para RRHH de la iniciativa privada usando plataformas colaborativas. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. Recuperado de <http://www.uv.mx/personal/iesquivel/files/2013/06/Capacitacion-en-linea-para-RRHH-de-la-iniciativa-privada-usando-plataformas-colaborativas.pdf>