



Cadena de Hoteles Villa Serena SA de CV



Villa Serena Flor Blanca
1995



Villa Serena Escalón
2000



Villa Serena San Benito
2005

Misión:

Asegurarnos que nuestros huéspedes reciban responsablemente en Villa Serena tranquilidad y servicio personalizado

PUBLICO INTERNO

Origen de la Practica

1,995 inicia Hotel Villa
Serena Flor Blanca
Éxito 60% Actividad y 40%
aptitud servicio
personalizado

Objetivo General

Mantener empleados
incentivados, con
reconocimiento del trabajo
bien hecho y la mejora
continua

Practicamos

Empleados como capital
humano clave de las
operaciones queda
sostenibilidad y
competitividad

"BUEN CLIMA LABORAL"

**PRESTACIONES
DE ACUERDO A LA LEY**

- Salario de acuerdo a la ley (mas lo que la ley establece)
- Prestaciones Laborales de ley
- Liquidación anual de todos los beneficios de ley

**PRESTACIONES
ADICIONALES**

- Bonificación Mensual
- Bonificación Trimestral
- Bonificación por habitación vendida por mes
- Bonificación para Estudios
- Bonificación para Casa
- Horas extras a camareras (Lavandería de Huéspedes)
- Entrega de víveres mensualmente
- Premios especiales como viajes a empleados al exterior
- Regalías cuando hay cambios de equipos ,ropa de cama, toallas
- Uniforme anual
- Manual Básico de Ingles
- Programa de Pilates como prevención de los trastornos musco-esqueléticos

Responsable del desarrollo de la practica

1. Ejecutivos y Presidenta
2. Personal Operativo

Grupo de interés beneficiado

1. Gerencia
2. Asistente de Gerencia
3. Todos los colaboradores

Grupo de Interés Beneficiado

1. Colaboradores
2. Familiares del Personal
3. Proveedores
4. Comunidad
5. Medio Ambiente

Apoyos Aliados

1. COEXPORT
2. INSAFORP
3. MITUR- CORSATUR
4. CONSULTORES INDEPENDIENTES
5. FUNDEMAS
6. CONAMYPE

Recursos Invertidos

- Tiempo
- Talento Empresarial
- Recursos Financieros

Resultados de la Gestión

- Mejor clima laboral
- Colaboradores Comprometidos
- Clientes Satisfechos
- Retención de Talentos
- Relación de Confianza entre empleados y empleador

Dificultades Superadas

- Cultura del Servicio
- El cambio de Actitud
- Trabajo en equipo y relaciones interpersonales

Que herramientas de evaluación utiliza

- Formatos (Satisfacción al Cliente donde el escribe sobre la atención recibida)

Lecciones Aprendidas

- Mejoramiento de relaciones internas y externas
- Debemos de ver un todo del negocio, no solamente nuestra área de trabajo
- Valorar el trabajo de todos los involucrados

¿Cuál es el futuro de la practica?

- Los incentivos que incluyen viajes nacionales agregar a los hijos para su integración familiar
- Capacitar al personal en ingles y turismo medico
- Mantener mejor informados de la situación del país y del mundo para que no haya miedo de perder su trabajo