

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DEL HOTEL JOYA VERDE UTILIZANDO  
ESTÁNDARES DE LAS BUENAS PRÁCTICAS, DEL  
DISTRITO DE RUPA RUPA, HUÁNUCO 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

AUTOR:

ORÉ CIERTO, ERICSON  
ORCID: 0000-0002-5321-5641

ASESOR:

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2020

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

ORÉ CIERTO, ERICSON

ORCID: 0000-0002-5321-5641

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller, Chimbote, Perú

### **ASESOR**

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

MORILLO CAMPOS, YULY YOLANDA

ORCID: 0000-0002-5746-9374

LIMO VASQUEZ, MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

CERNA IZAGUIRRE, JULIO CESAR

ORCID: 0000-0002-5471-4549

**HOJA DE FIRMA DE JURADOS**

**MORILLO CAMPOS, YULY YOLANDA  
PRESIDENTE**

**LIMO VASQUEZ, MIGUEL ANGEL  
MIEMBRO**

**CERNA IZAGUIRRE, JULIO CESAR  
MIEMBRO**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante.

A mis Padres, Daniel y Norma, por todo su esfuerzo en todos estos años, por hacer de mí, un hombre de bien, la vida no me alcanzará para devolverles todo su amor y comprensión.

A mi novia Liz Arriaga, por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento buscando lo mejor para mi persona.

Al personal que labora en el Hotel Joya Verde – Tingo María, por su colaboración en esta investigación.

Al Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarias, gracias a su dedicado apoyo profesional para la culminación de esta investigación.

## DEDICATORIA

A mi pequeña hija Shirley Oré, que es mi estímulo para seguir adelante profesional y personalmente. Te amo infinitamente hija.

A mis compañeros del PARQUE NACIONAL TINGO MARÍA - SERNANP, jefe, Especialistas y Guardaparques por su compañerismo, comprensión y apoyo en el desarrollo de mi investigación.

## RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal diseñar una Propuesta de Mejora de la calidad del servicio del Hotel Joya Verde utilizando Estándares de las Buenas Prácticas, del Distrito de Rupa Rupa, Huánuco 2018. La investigación fue cualitativa y cuantitativa, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. Se utilizaron las técnicas de investigación como la observación directa del participante y la entrevista. La población de la investigación está conformada por los trabajadores del Hotel, con un número total de 6 empleados, y se aplicó una población muestral. Los resultados obtenidos fueron: Se cumplió correctamente con los estándares derivados de las buenas prácticas en su gestión administrativa, cumpliendo 40 (71.48%) de los 56 estándares evaluados; se registró un excelente nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas con respecto al Equipamiento e Infraestructura, ejecutando exitosamente 60 (93.6 %) de 69 estándares evaluados; gestión del servicio se evaluó 81 estándares que representan el 39.3% del total, resultado que indica el excelente servicio de calidad, lo que garantiza la plena satisfacción de los clientes. En base a los resultados se llegó a la conclusión que: La empresa hotelera en estudio, cumple con un 88% de un 100%, con respecto a los 206 estándares evaluados. El hotel Joya Verde no cuenta con una propuesta de mejora en la Calidad de Buenas Prácticas.

**Palabras clave:** Buenas Prácticas, Calidad, Servicio, Hotel, Plan de Mejora.

## ABSTRACT

The main objective of the research carried out was to design a Proposal for the Improvement of the quality of the service of the Hotel Joya Verde using Standards of Good Practices, of the Rupa Rupa District, Huánuco 2018. The research was qualitative and quantitative, descriptive level, with a transverse single case design. Research techniques such as direct observation of the participant and the interview were used. The research population is made up of Hotel workers, with a total number of 6 employees, and a sample population was applied. The results obtained were: The standards derived from good practices in its administrative management were correctly complied with, fulfilling 40 (71.48%) of the 56 evaluated standards; An excellent level of compliance with the Good Practices regarding Equipment and Infrastructure was registered, successfully executing 60 (93.6%) of 69 evaluated standards; service management 81 standards were evaluated, representing 39.3% of the total, a result that indicates the excellent quality service, which guarantees full customer satisfaction. Based on the results, it was concluded that: The hotel company under study complies with 88% of 100%, with respect to the 206 evaluated standards. The Joya Verde hotel does not have a proposal to improve the Quality of Good Practices.

**Keywords:** Good Practices, Quality, Service, Hotel, Improvement Plan.

## CONTENIDO

1. Título de la Tesis .....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DE JURADOS .....	iii
4. AGRADECIMIENTO.....	iv
5. DEDICATORIA .....	v
6. RESUMEN .....	vi
7. ABSTRACT .....	vii
8. CONTENIDO .....	viii
9. ÍNDICE DE TABLAS .....	x
10. ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.3. Marco Conceptual .....	15
III. HIPÓTESIS.....	17
IV. METODOLOGÍA.....	18
4.1. Diseño de la investigación .....	18
4.2. Población y muestra .....	18
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	18
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
4.5. Plan de análisis.....	21
4.6. Matriz de consistencia .....	23
4.7. Principios éticos .....	25
V. RESULTADOS .....	26
5.1. Resultados del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el Hotel “Joya Verde” .....	26
5.2. Análisis de Resultados.....	27
5.3. Propuesta de Mejora de la Calidad de Servicio del Hotel “JOYA VERDE” .....	36
5.3.1. Historia del Hotel “Joya Verde” .....	36
5.3.2. Organización del Hotel “Joya Verde” .....	36
5.3.3. Organigrama del Hotel “Joya Verde” .....	37



<b>5.3.4. Oferta y Demanda del Hotel “Joya Verde”</b> .....	<b>39</b>
<b>5.3.5. Perfil del Personal del Hotel “Joya Verde”</b> .....	<b>39</b>
<b>5.3.6. Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Practicas con las que cuenta el Hotel “Joya Verde”</b> . .....	<b>48</b>
5.3.7. Propuesta de Mejora para las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión Administrativa en el hotel "Joya Verde" .....	<b>53</b>
5.3.8. Propuesta de Mejora para las Buenas Prácticas en cuanto al Equipamiento e Infraestructura en el hotel "Joya Verde" .....	<b>54</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>55</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>56</b>
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	<b>57</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>60</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operalización de las variables. ....	19
<b>Tabla 2.</b> Matriz de Consistencia. ....	23
<b>Tabla 3.</b> Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas con las que cuenta el hotel “Joya Verde”. ....	26
<b>Tabla 4.</b> Perfil del personal del Hotel “Joya Verde” en la actualidad. ....	40
<b>Tabla 5.</b> Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión Administrativa en el hotel “Joya Verde”. ....	49
<b>Tabla 6.</b> Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto al Equipamiento e Infraestructura en el hotel “Joya Verde”. ....	50
<b>Tabla 7.</b> Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión del Servicio en el hotel “Joya Verde”. ....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Cumplimiento General de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas con las que cuenta el hotel “Joya Verde” .....	27
<b>Figura 2.</b> Organigrama del Hotel “Joya Verde” .....	37
<b>Figura 3.</b> Porcentaje de Genero que trabaja en el Hotel Joya Verde.....	41
<b>Figura 4.</b> Porcentaje de Procedencia que trabaja en el Hotel Joya Verde. ....	41
<b>Figura 5.</b> Edad de los Trabajadores del Hotel Joya Verde. ....	42
<b>Figura 6.</b> Nivel de Estudios de los Trabajadores del Hotel Joya Verde. ....	43
<b>Figura 7.</b> Porcentaje del Personal que es Especialista y Trabaja en su Área en el Hotel Joya Verde. ....	44
<b>Figura 8.</b> Área de Desempeño en el Hotel Joya Verde.....	45
<b>Figura 9.</b> Porcentaje de Tiempo Laborando en el Hotel Joya Verde.....	46
<b>Figura 10.</b> Participación de los Trabajadores del Hotel Joya Verde en Capacitaciones. ....	47
<b>Figura 11.</b> Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión Administrativa en el hotel “Joya Verde”.....	50
<b>Figura 12.</b> Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto al Equipamiento e Infraestructura en el hotel “Joya Verde”. ....	51
<b>Figura 13.</b> Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión del Servicio en el hotel “Joya Verde”. ....	52

## I. INTRODUCCIÓN

Mestres, J. (1999). El sector Hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario. Por ello gracias al incremento de turistas los Hoteles que se dedican específicamente al servicio turístico, han ocasionado que el potencial de la industria hotelera en el país salga a flote. Según esta línea, las inversiones hoteleras entre el 2015 y 2021 ascenderán a U\$\$ 2,500 millones. El 65% de estos negocios serán de 1 a 3 estrellas, siendo inversiones de entre U\$\$ 6 millones a U\$\$ 10 millones, ya que en la actualidad hay un crecimiento en el sector hotelero enfocada en el turista de gasto medio (PQS, 2019).

Los principales causantes de que los hoteles dedicados al servicio del turismo no apliquen los estándares de buenas prácticas como una técnica de mejora de calidad en el servicio que ofrecen es la falta de conocimiento o experiencia en dichos estándares, una inadecuada gestión administrativa, falta de infraestructura y equipamiento, gestión de servicio, falta de práctica medio ambiental y sociocultural. Lo cual lleva a pensar que la aplicación de los estándares de buenas prácticas es costosas e innecesarias para mejorar la calidad de servicio que se ofrece hacia los turistas.

Como consecuencia ante los problemas originados por la falta de aplicación de los estándares de buenas prácticas, en la actualidad los hoteles tienen una baja rentabilidad, no son competitivos frente a otros hoteles que, si aplican los estándares de buenas prácticas y que eso genere que los turistas apuesten por los servicios de esos hoteles turísticos, y que también en la actualidad el turismo se está volviendo en un turismo responsable, que apuesta por la conservación del medio ambiente,

una adecuada atención, un servicio de calidad, una adecuada infraestructura y equipamiento y que tenga una línea de integración sociocultural, dándole así un valor único al servicio que requiere el turista en la actualidad.

Es por eso que una solución de mejora de calidad de servicio de los hoteles turísticos es implementar los estándares de buenas prácticas que le permitirá incrementar el prestigio y la rentabilidad que se propone la administración del hotel.

En el distrito de Rupa Rupa donde se desarrolló el trabajo de investigación, existen Hoteles dedicados al servicio del Turismo, las cuales presentan problemas de Calidad de Servicio bajo, con respecto a los Estándares de las Buenas Prácticas, donde se observa que las debilidades de la mayoría de los hoteles que se dedican al servicio del turismo es la falta de aplicación de estándares de buena prácticas, al aplicar los estándares de calidad podrán lograr aprovechar las ventajas y oportunidades que lleguen a surgir en su servicio para el desarrollo adecuado de la gestión de calidad en el servicio hacia al Turista.

El presente trabajo de investigación está basado en el Hotel Joya Verde la misma que es una empresa prestadora de servicios turísticos que está orientada a brindar el servicio de hospedaje. La empresa se encuentra ubicada en el Jr. Simon Bolivar N° 210, Tingo María, distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco en una parte de la ciudad, lejos del casco urbano, y ofreciendo a sus clientes habitaciones con yacusi, matrimonial especial, doble y simple matrimonial, constituyendo su demanda las familias y turistas extranjeros.

Esta tesis, logró diseñar un Propuesta de Mejora en relación a las Buenas Prácticas de la empresa, además de poder estipular recomendaciones para mejorar las debilidades del servicio. La investigación que gira en torno a la pregunta *¿Cómo*

*mejorar la Calidad del Servicio del Hotel Joya Verde utilizando los estándares de las Buenas Prácticas, del Distrito de Rupa Rupa, Huánuco 2018?*

La presente investigación ha tenido como Objetivo General:

Diseñar una Propuesta de Mejora de la calidad del servicio del Hotel Joya Verde utilizando Estándares de las Buenas Prácticas, del Distrito de Rupa Rupa, Huánuco 2018.

Objetivos Específicos:

- Verificar el cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas con respecto a la gestión administrativa.
- Determinar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas con respecto al equipamiento e infraestructura.
- Evaluar los estándares derivados de las buenas prácticas con respecto a la gestión de servicio.

Los objetivos tienen la finalidad de implementar una Propuesta de Mejora con los estándares en relación a: Gestión Administrativa; El Equipamiento e Infraestructura; el Servicio; el Medio Ambiente, y su Desarrollo en el Ambiente Socio Cultural.

Esta investigación se justifica en que permitirá diseñar una Propuesta de Mejora de la Calidad del Servicio del Hotel “Joya Verde” con relación al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, lo cual servirá de herramienta para el personal, con el que pueden emprender acciones con el objetivo de mejorar eficientemente la gestión de la empresa y así asegurar la satisfacción del cliente, la

rentabilidad y permanencia de la empresa en el mercado, creciendo competitivamente en la oferta Hotelera del distrito de Rupa Rupa.

Desde el punto de vista práctico, la importancia de la investigación radica en que marcará un antecedente por ser la primera investigación de su tipo desarrollada en el Hotel Joya Verde, la cual puede ser usada por los empresarios de los diferentes rubros de las empresas prestadoras de servicios turísticos. Además, servirá como referente para los diferentes actores del ámbito académico por ser una fuente fidedigna de investigación.

Por último, para el tesista, como requisito para la obtención del título profesional en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, y además de experiencia en investigación para mi futura vida profesional.

Respecto a la metodología de la investigación, ésta fue de tipo Mixto (cualitativo y cuantitativo) puesto que se han obtenido tantos datos de tipo cuantitativo como cualitativo; se usó durante las diferentes etapas de campo desde donde se comprobó la funcionalidad de las variables, sus técnicas e instrumentos presentados dentro de cada uno de los capítulos, se usaron las técnicas de la entrevista y la observación, además, los instrumentos empleados, fueron la ficha de observación, ficha de entrevista.

El valor y aporte de la presente investigación, es que permitirá mejorar la calidad del Servicio del Hotel “Joya Verde” con relación al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, y su importancia radica en que se convertirá en un antecedente por ser la primera investigación de su tipo desarrollada en la provincia Leoncio Prado.

El documento consta de cinco partes, en la Primera parte se presenta la introducción, en la que se contemplan aspectos generales de la investigación; en la segunda parte se presenta el planteamiento de la investigación donde se presentan la problemática, la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación; en la tercera parte se presenta el Marco teórico y conceptual donde se exhiben la revisión de literatura, los antecedentes vinculados con la investigación a nivel internacional, nacional y local, por otro lado, se incluyen las bases teóricas que ayudan a disgregar los conceptos que se manejan en este documento; en la cuarta parte se contempla la metodología de la investigación, en la que se considera el tipo, nivel, diseño y caso de la investigación, además de las técnicas e instrumentos, procedimiento de recolección de datos y análisis de datos; en la quinta parte se presentan los resultados, incluyendo las características generales del establecimiento de hospedaje como la historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal, por otro lado se contempla el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, en las que se muestra las tablas y gráficos con los resultados obtenidos con respecto al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, además se presenta el análisis de los resultados; Finalmente se presentan las referencias bibliográficas, y los anexos, donde se presenta el archivo fotográfico del investigador.

El Hotel Joya Verde conjuntamente con su administrador están interesados y llanos a superarse como empresa para poder seguir mejorando en la prestación de sus servicios y enfocarse en brindar una atención de calidad, es por eso que esta investigación realizo un Plan de Mejora de la calidad del servicio del hotel, utilizando los estándares derivados de las buenas prácticas.



## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### a) A Nivel Internacional

Borja, W. (2012). *Plan de Mejoramiento de los Servicios que oferta el Hotel Tren Dorado como estrategia para la satisfacción de los clientes, con estándares de calidad de servicios empleados por el personal administrativo y demás servicios de hotel*. Evaluó la calidad de los servicios ya ofertados fundamentándose teóricamente en la Gestión Turística y Hotelera, Planes de mejoramiento y Satisfacción del Cliente, aplicó encuestas y entrevistas al personal administrativo, empleados y clientes del Hotel Tren Dorado siendo en total 284 los encuestado. Con los resultados se concluyó la necesidad de implementar un plan de mejoramiento en el hotel y lograr la satisfacción del cliente. Se diagnosticaron diez actividades de mejoramiento, partiendo de las estrategias, las tácticas, políticas de funcionamiento y el Target, tales actividades cumplirían un cronograma que comprende doce meses para ejecutar el plan de mejoramiento, incluyendo capacitaciones al personal administrativo y de servicios. Se recomienda aplicarse el plan anualmente y actualizarse constantemente en función a los cambios que se presenten en enfoques teóricos, procesos y modelos administrativos.

Román, D. (2015). *Plan de Mejoramiento de la Calidad para las Áreas de Alojamiento, Recepción, Alimentos y Bebidas en el Hotel Rincón Escandinavo*. La investigación partió de la caracterización del huésped alojado en el establecimiento, un estudio de mercados basada en encuestas

para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes, entrevistas al personal administrativo y a una profesional en el campo de la calidad. A través del mapeo de procesos de servicios del establecimiento se detectaron falencias operacionales y se puntualizaron las estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad haciendo un análisis FODA y aplicando los instrumentos de evaluación. Se concluyó con una propuesta focalizada en la mejora de las áreas abarcadas, programada para los doce meses del año 2016, así como el uso permanentemente del manual de estándares y procedimientos destinado a cada área entregado por la administración a todos los trabajadores del Hotel.

Cadena, S. (2017). *Plan de Mejora de la Calidad para el servicio Interno y Externo del Hotel Casa Q en el 2017*. La investigación parte de un diagnóstico de la percepción de la calidad de servicio interno y externo, a través de entrevistas, encuestas a los clientes internos y externos y se complementa con una matriz de FODA y a partir de ello se realizó la propuesta para la mejora del servicio; el sustento de la investigación fue la teoría de la calidad total que incluye: satisfacción al cliente, participación del personal, enfoque basado en procesos, sistemas para la gestión administrativa y la mejora continua. A partir del mapa de procesos del Hotel Casa Q, se elabora un manual de procedimientos que servirá de guía para una mejora del servicio brindado; también se propuso un formato de manual de procedimientos, en el cual se desarrollan todos los procesos pertinentes, un programa de capacitaciones para los clientes internos; y se establecen los procedimientos para la evaluación y análisis de la calidad del servicio interno y externo.

Duran, Gracia y Gutierrez (2013). *Análisis de la Percepción y la Satisfacción del cliente del Country International Hotel*. Para el estudio, se utilizó una metodología descriptiva con un método analítico, se hicieron encuestas a clientes del hotel y se midió la percepción de los mismos, así como el análisis del sector hotelero mediante un análisis FODA y otros aspectos relevantes. El estudio concluyó que existen fortalezas y debilidades respecto del análisis del cliente. Dado que las respuestas de los usuarios señalan que medianamente están a gusto con el servicio, pero que difieren de algunos aspectos del mismo. Se concluye que las debilidades si son corregidas, generan mayores beneficios e imagen a la empresa. Esto hace importante el establecimiento de estrategias de mejora de la atención, fidelización y manejo de las quejas frecuentes. Una solución es la aplicación de CRM (Customer relationship management) como acción estratégica básica y así mejorar la percepción de los clientes respecto del Hotel.

**b) A nivel Nacional**

Castro, V. (2017). *Evaluación la Calidad del Servicio del Hotel Buenos Aires con respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, Chimbote 2014*, se hizo un estudio de caso único transversal para el mencionado Hotel, evaluando en total 243 estándares de las dimensiones de buenas prácticas en: gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, gestión del servicio, gestión medioambiental y gestión sociocultural. Los resultados en relación al cumplimiento general de los estándares derivados de buenas prácticas en el Hotel Buenos Aires indicaron, que el establecimiento cumple con 65.2% del total de los

estándares, por lo cual es necesaria la implementación de los demás estándares con el fin de garantizar un servicio de calidad y satisfacción del cliente, pero a su vez representa datos positivos y de progreso en comparación a una anterior investigación en dicho establecimiento.

Dioses, T. (2015). *Evaluación la Calidad del Servicio del Hotel Boulevard de la ciudad de Zarumilla utilizando estándares de las Buenas Prácticas*. Se entrevistó al gerente general de la empresa para obtener datos históricos y de organización general, también se aplicaron cuestionarios a todo el personal de la empresa a partir de ello se obtuvo un perfil del personal, revelando que el personal no cuenta con preparación formal pero la empresa los capacita para garantizar un buen servicio. Finalmente se aplicaron cinco guías de observación para evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, que se refieren a: la gestión administrativa, el equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. Los resultados obtenidos muestran que el Hotel cumple con el 95,01% de los estándares evaluados, lo que significa que la calidad de los servicios brindados es buena, no obstante, existen otros aspectos por mejorar en la gestión administrativa, la gestión medioambiental y sociocultural.

Ballón,S. (2016). *Evaluación de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en Hoteles de Dos y Tres estrellas de la ciudad de Abancay*, su objetivo principal fue analizar las variables de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción de los clientes en hoteles de 2 y 3 estrellas, para recolectar los datos de acuerdo al contexto se utilizó un cuestionario del

modelo SERVPERF que constó de veintiún ítems incluyendo uno para medir la satisfacción del cliente. En total se encuestó a 431 turistas nacionales y extranjeros, de los cuales 43.4% se hospedaron en hoteles de 2 estrellas y el 56.6% en hoteles de 3 estrellas. Por medio de un análisis factorial se identificó tres variables de la calidad de servicio influyeron en la satisfacción del cliente: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía; de los cuales la empatía tuvo mayor influencia, seguido de capacidad de respuesta y finalmente de elementos tangibles.

Cueva, V. (2015). *Evaluación de la Calidad Percibida por Clientes del Hotel Los Portales a través del Análisis de sus Expectativas y Percepciones*, utilizó la escala del modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio y determinar el grado de satisfacción de los clientes. Se realizó la encuesta propuesta por el modelo y se distribuyó las preguntas según cada dimensión de la calidad se hizo de acuerdo al servicio elegido, en este caso mixto por el alto contacto con el cliente y al mismo tiempo por la fuerte dependencia de la parte tangible, por ello se dio más peso a las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad. Los resultados de la valoración en la encuestas revelaron clientes bastante exigentes con lo que esperan recibir, valorando por sobre lo demás la sensación de tranquilidad y seguridad dentro del hotel; así mismo de acuerdo al mapa de posicionamiento a partir de las preguntas, los clientes valoran positivamente los atributos referidos a: la competitividad, disposición y discreción con la que actúa el personal del hotel, la correcta asignación de precios, y el cumplimiento de las normas de seguridad dentro del Hotel.

**c) A nivel Local**

Calderon, J. (2018), *Aplicación de cómo deben ser las Políticas de Desarrollo del Talento Humano para la Mejora de la Calidad de Servicio en Hoteles de 3 y 5 Estrellas en Lima y Huánuco*, las muestras tomadas fueron los trabajadores de dichos establecimientos, se les evaluó a través de instrumentos para que aprecien las dos variables del estudio: política de desarrollo del talento y la calidad del servicio hotelero. Como resultado se concluyó que, a mayor aplicación de las políticas de desarrollo de talento humano orientadas, mejor será la calidad del servicio hotelero. Una de las acciones de mejora propuesta es captar capital humano recientemente titulado, pues la clara percepción de los empleados en cuanto a las políticas de desarrollo permite implementar nuevas y eficaces políticas públicas que ayudaran a tomar decisiones adecuadas para impulsar el desarrollo del sector hotelero.

Zarate, M. (2019). *Relación de la Responsabilidad Social Empresarial Ambiental como Ventaja Competitiva en las Empresas del Sector Hotelero de la ciudad de Huánuco*, la unidad de análisis fueron hoteles de diferente categorización, la determinación de los establecimientos de hospedaje fue mediante la revisión del inventario de establecimiento de hospedaje elaborado por DIRCETUR Huánuco. La encuesta fue aplicada a los directivos de los 56 establecimientos hoteleros de la ciudad. El resultado fue la existencia directa significativa entre la responsabilidad social empresarial ambiental y la ventaja competitiva del sector hotelero de diferentes categorías de la ciudad de Huánuco, así mismo queda demostrado con el estudio que la diferencia no está marcada por el precio,

sino por variables como: la seguridad, el prestigio y la imagen de la empresa que brinda el servicio hotelero.

Atencio, K. (2019). *Motivación del Personal y su Relación con la Satisfacción del Cliente en el Hotel Inkacomfort de la ciudad Huánuco*, planteándose establecer una relación descriptiva entre la motivación que tienen los trabajadores con la satisfacción expresada por los clientes durante el periodo 2018, para ello se considera tanto a cliente como a trabajadores para conocer la variable motivación de personal dimensionado en intensidad, persistencia y dirección frente a la satisfacción de los clientes. Los resultados muestran que el 96.7% de los clientes se encuentran satisfechos con los servicios brindados por el hotel; no obstante, se recomienda al Hotel tener una clara política de control de motivación de sus trabajadores, pues las emociones de ellos son percibidas por lo huéspedes y las toman en cuenta al calificar su percepción de un buen servicio en el Hotel Inkacomfort.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **a) Atención al cliente:**

Serna, H. (2006), define qué atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores. De esta definición se deduce que la atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

#### **b) Buenas prácticas**

Escuelas Promotoras de la Salud (2015). Pag, 1. Toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto.

#### **c) Calidad en el servicio de hotelería**

García, F., García, P. y Gil (2011) señalaron que hablar de calidad es hablar de una filosofía aplicada a todos los sectores productivos de las distintas empresas preocupadas por el trabajo bien hecho, motivados por una sociedad cada vez más informada y exigente, así como por una competencia más intensa y organizada. Es por eso que las entidades tienen como único modo de crecimiento invertir en la calidad y aquellas que no invierten por una mejora de servicio, con el tiempo tienden a quebrar el negocio.

Martin (2004) define que la calidad puede ser el grado de unión entre las particularidades específicas en un resultado o servicio y las particularidades logradas en él. A diferencia de Crosby (1987) indica que la calidad es “cumplir los requisitos”, los mismo que deben indicarse claramente de esta manera no se malinterpreten. Se dan medidas constantemente con la finalidad de mejorar el cumplimiento de dichos requisitos y si no llegan a cumplirse significará la ausencia de calidad.

#### **d) Satisfacción y calidad**

En particular, Sitzia y Wood (1997) notaron que Fitzpatrick anota que el término “satisfacción del paciente” exige especificar el referente del término



“paciente”, y aclarar cómo se diferencia este último respecto de otras denominaciones. “Cliente”, según observa Wassergug, había sido reemplazado gradualmente en los Estados Unidos por el término “consumidor”, debido a que la ideología del consumismo, no se acoplaba a la naturaleza de la relación médico-paciente o de la relación servicios de atención médica-paciente. A su vez el término “consumidor” fue criticado en el Reino Unido, como observa Blaxter, porque se lo entendía alienado a la ideología comercial. Desde otro punto de vista, el uso de este término dignifica la relación profesional-paciente, en la medida en que evita que el vocablo “paciente” se asocie con su uso tradicional de impotencia o subordinación al médico.

Se usan “Usuario” y “cliente” comúnmente en las áreas de los servicios sociales y de la salud comunitaria, con la intención de erradicar la referencia a un sujeto pasivo y dependiente. Igual sucede, en particular, en la atención primaria de la salud, en donde esos términos son prevaletentes, y hay una fuerte resistencia a utilizar el término “consumidor”.

#### **e) Servicio de Hotelería**

Etzel y Walker (2004) lo califican como “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”, resaltando que se excluye de esta definición a los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios, sin llegar a subestimar su importancia. Para el autor Sandhusen (2002) los servicios son aquellas actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidas en renta o a la venta, y que

esencialmente son intangibles pero que no dan como resultado la propiedad de algo.

Lamb, Hair y McDaniel (2002) definieron al servicio como resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. En tal sentido los servicios se refieren a un hecho, desempeño o esfuerzo que no es posible poseer físicamente.

Teniendo en cuenta las definiciones, cabe señalar que el termino servicio engloba diversos contextos (alquiler de una habitación de hotel, depositar dinero en algún banco, el viaje en avión, ver una película o ser asesorado por un abogado). En evidencia gran parte de los servicios son intangibles, en el sentido que no se puede palpar (el trabajo de un consultor de gestión), pero otros pueden incluir un elemento físico (comidas rápidas).

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **a) Calidad**

García (2001). La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente.

#### **b) Empresa**

Según el libro La Organización de las Empresas de Eduardo Bueno publicado en 1998, se define a la empresa como el conjunto de personas con los medios necesarios y adecuados que se relacionan entre sí, y

funcionan para alcanzar una finalidad determinada que puede ser tanto lucrativa como no lucrativa.

**c) Hotelería**

Ramírez, M. (2000). Es el servicio que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de 10 habitaciones que se han instituido para proveer alojamiento, alimentación y servicios complementarios demandados por el turista.

**d) Turismo**

Ignacio, J. (1955). Es todo desplazamiento temporal. conjunto de bienes, servicios y organizacion que en cada nacion determinan y hacen posible esos desplazamientos y las relaciones y hechos entre estos y los viajeros.

### **III. HIPÓTESIS**

El tema de Propuesta de Mejora de la Calidad del Servicio del Hotel Joya Verde utilizando estándares de las buenas prácticas, del distrito de Rupa Rupa, Huánuco 2018 es una investigación descriptiva, por lo que no se plantea hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). El diseño de la investigación fue de caso único transversal.

Fue transversal, porque el estudio de Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el hotel Joya Verde utilizando estándares de buenas prácticas del distrito de Rupa Rupa, Huánuco 2018, se desarrollará en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, siendo esto el año 2018.

### **4.2. Población y muestra**

La población está conformada por los trabajadores del Hotel, con un número total de 6 empleados, y se aplicó una población muestral.

### **4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores**

#### a) Definición Conceptual

Mincetur (2012). *Calidad del servicio estuvo dada por el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas*, señala que según el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz de Naciones Unidas: Una buena práctica es “una forma de hacer que ha probado su efectividad en una situación y puede ser aplicable en otra”, tiene como principio fundamental ser útil para estimular nuevas ideas o para actuar como guía con el propósito de conseguir mayor eficacia y eficiencia en el servicio que se presta. En este sentido, una buena práctica permite a las empresas aprender de las experiencias y aprendizajes exitosos de otros y aplicarlos en su contexto de manera más amplia.

#### b) Definición Operacional

**Tabla 1**  
*Operación de las variables.*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>SUB DIMENSIÓN</b>
Calidad del servicio	Buenas prácticas en la gestión administrativa	Planificación
		Organización
		Gestión de calidad
		Gestión de recursos humanos
		Gestión de suministro y proveedores
		Gestión de seguridad
		Gestión financiera y contable
		Gestión de comunicación y marketing
		Exterior
		Recepción
		Áreas comunes
		Oficinas
	Buenas prácticas en Infraestructura y equipamiento	Habitaciones
		Almacén de pisos
		Comedor
		Cocina
		Área del personal
		Aspectos generales
		Reservas
		Atención del teléfono
		Ingreso del huésped
		Estadía del huésped
	Buenas prácticas en gestión del servicio	Salida del huésped
		Limpieza de habitaciones
		Limpieza de áreas comunes
		Preparación de alimentos y bebidas
		Servicio de alimento y bebidas
		Uso del agua
		Uso de energía
		Consumo de productos
	Medio ambientales	Gestión de residuos
		Adaptación al medio
Apoyo a la cultura local		
Buenas prácticas socioculturales	Apoyo a la cultura local	
	Apoyo a la comunidad local	

**Fuente:** Autoría propia.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Los estudios de casos permiten emplear una serie de técnicas e instrumentos de investigación que permiten obtener tanto datos cuantitativos como cualitativos; las técnicas que se emplearon en la investigación fueron la observación, la entrevista y la revisión documental; para Canales, De Alvarado y Pineda (1986), la observación es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia; esta técnica se apoyó en el uso de cinco guías de observación, las cuales estuvieron orientadas a evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativas; al equipamiento e infraestructura; a la gestión del servicio; a la gestión medioambiental y la gestión sociocultural, cada una de las cuales se descompone en sub dimensiones; las cuales fueron validadas a través del juicio de expertos en el tema de certificación en base a la aplicación de buenas prácticas. Además, se empleó la cámara fotográfica para el registro de las imágenes más significativas.

Otro instrumento a emplear fue el cuestionario, Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), indican con relación al cuestionario que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir; el cuestionario estuvo conformado de preguntas cerradas y abiertas; se aplicó con la finalidad de obtener información sobre las características del personal de la empresa, tanto administrativo como operativo; la modalidad de aplicación del instrumento fue a través de una entrevista personal, al respecto Hernández y otros (2010), señalan que las entrevistas implican que una persona calificada

(entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas.

Para la recolección de los datos cualitativos se empleó la técnica de la entrevista semiestructurada, Hernández y otros (2010) indican que las entrevistas cualitativas se definen como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Con relación a las entrevistas semiestructuradas, señalan que se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados. La entrevista se aplicó al propietario del establecimiento con la finalidad de obtener información sobre la historia, organización, demanda y oferta del establecimiento, esta técnica se apoyará además de la guía de preguntas en el uso de una reportera y una libreta de campo.

#### **4.5. Plan de análisis**

Se utilizarán los siguientes programas informáticos:

- ✓ El Microsoft Excel para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumentos; también será útil para las tablas y figuras.
- ✓ El Microsoft Word para realizar la redacción del trabajo de investigación.
- ✓ El PDF para la presentación final del proyecto de investigación.
- ✓ El Microsoft PowerPoint para elaborar la presentación en diapositivas y ser utilizadas en la exposición del trabajo de investigación.



- ✓ El software turnitin para medir porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios.

#### 4.6. Matriz de consistencia

**Tabla 2**

*Matriz de Consistencia.*

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	CASO	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>¿Cómo mejorar la Calidad del Servicio del Hotel Joya Verde utilizando los estándares de las Buenas Prácticas, del Distrito de Rupa Rupa, Huánuco 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Diseñar una Propuesta de Mejora de la Calidad del Servicio del Hotel Joya Verde Utilizando Estándares de las Buenas Prácticas, del distrito de Rupa Rupa, Huánuco 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas con respecto a la gestión administrativa.</li> <li>- Determinar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas con respecto al equipamiento e infraestructura.</li> </ul>	<p><b>Variables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Servicio.</li> <li>• Estándares de las buenas prácticas.</li> </ul> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión administrativa.</li> <li>• Equipamiento e infraestructura.</li> <li>• Gestión del servicio.</li> <li>• Gestión medioambiental.</li> <li>• Gestión socio cultural.</li> </ul>	<p>Microempresa dedicada al rubro de hotelería.</p>	<p>Mixto (cuantitativo y cualitativo).</p> <p>Propuesta</p> <p>Transversal</p>	<p>Guías de observación</p> <p>Cuestionario estructurado</p>

---

- Evaluar los estándares derivados de las buenas prácticas con respecto a la gestión de servicio.

---

**Fuente:** Autoría propia.

#### **4.7. Principios éticos**

**Protección a las personas:** Se protegerá a las personas partícipes del trabajo de investigación, respetando su privacidad, no revelando su identidad y datos personales, toda información recibida será confidencial y se evitará tomarle fotografías.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** En esta investigación se respetará el medio ambiente y la vida de los animales tomando las acciones necesarias para evitar algún daño en el desarrollo de ésta.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Se brindará toda la información solicitada si fuese necesaria de tal manera lograr la confianza y la participación activa de los involucrados en la investigación.

**Consentimiento informado y expreso:** Aplicar el cuestionario y hacer las preguntas correspondientes siempre y cuando los participantes estén de acuerdo, dando su consentimiento verbalmente.

**Beneficencia y no maleficencia:** Esta investigación se realizará dentro del horario permitido y concedido. No se les interrumpirá en horarios laborales a los partícipes, de tal forma, se evitará causarles algún tipo de daño o perjuicio laboral.

**Justicia:** A todos los participantes de esta investigación serán encuestados de la misma forma y con el mismo cuestionario y con el mismo contenido de preguntas, podrán conocer los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario si fuese de su interés. Integridad científica: Durante la investigación, algún participante se encuentra bajo algún tipo de riesgo, como haber revelado por

error alguna información personal que puede ser usada en su contra, se le informará inmediatamente.

**Apellidos y Nombres** : \_\_\_\_\_  
**Cargo** : \_\_\_\_\_  
**Firma** : \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DEL HOTEL  
"JOYA VERDE"

**Apellidos y Nombres** : \_\_\_\_\_  
**Cargo** : \_\_\_\_\_  
**Firma** : \_\_\_\_\_

TESISTA

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el Hotel "Joya Verde".

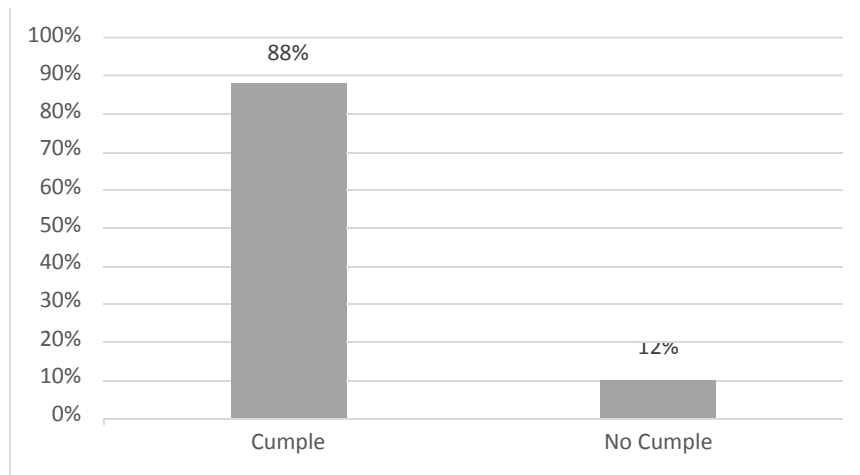
A continuación, se presenta los resultados generales respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas con las que cuenta el Hotel Joya Verde de Tingo María.

**Tabla 3**

*Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas con las que cuenta el hotel Joya Verde.*

Dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Gestión administrativa	40	16	56	19,40%	7,80%	27,20%
Equipamiento e infraestructura	60	9	69	29,10%	4,40%	33,50%
Gestión del servicio	81	0	81	39,30%	0,00%	39,30%
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>25</b>	<b>206</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autoría propia.



**Figura 1.** Cumplimiento General de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas con las que cuenta el hotel “Joya Verde”.

**Fuente:** Autoría propia.

## 5.2. Análisis de Resultados.

La presente investigación ha tenido como objetivo, diseñar una Propuesta de Mejora de la Calidad del Servicio del Hotel Joya Verde Utilizando Estándares de las Buenas Prácticas, del Distrito de Rupa Rupa, Huánuco 2018; a continuación, la discusión sobre los resultados de la investigación.

1. Tanto en la Tabla 5 y la Figura 11 señalan ocho distintas sub capacidades evaluadas con relación a la gestión de la administración; los que se describirán a continuación:
  - a. Planificación, el hotel cumple cuatro estándares: plan de negocio, plan operativo, plan estratégico en el que define su visión, misión, valores y objetivos, y cuenta con políticas establecidas (servicios, ambientales, sociales, seguridad).
  - b. La estructura de la empresa, los mismos que cumple con los tres estándares (manual de organización y funciones, estándares y requisitos del servicio, manual de procesos y procedimientos), así mismo, la entidad no tiene un procedimiento de

comunicación formal, esto quiere decir que tanto el Administrador con otro personal del trabajo se comunique de forma dinámica y cotidiana, esto es relevante ya que todos usan el mismo lenguaje, lo que aporta al cumplimiento de los procesos de la entidad.

- c. La gestión de la calidad, el mismo que tiene seis estándares; de los mismos que el establecimiento formaliza con tres, ya que tiene un método de control de calidad del servicio, que se transmite de modo directo y personal; gracias a los conocimientos que viene ganando, la entidad ha obtenido fijar qué aspectos deben ser controlados para asegurar la calidad del servicio que brinda; así mismo, cuentan con tres aspectos por tener en cuenta, como son desarrollar evaluaciones internas en determinados tiempos, tener un programa de acciones correctivas que faciliten eliminar los orígenes de los errores obtenidos e informar, reforzar, y si es factible, capacitar; luego dar un seguimiento y medición de la satisfacción del huésped, y mantener un libro de reclamaciones y sugerencia, esto ayudaría a mejorar la atención de los clientes, ya que se tendría en cuenta su opinión ante lo ocurrido en su estadía.
- d. La gestión de recursos humanos, el mismo que tiene quince estándares; de estos, el establecimiento cumple con todos, ya que tiene un archivo con los datos de sus trabajadores, donde adjunta sus documentos personales y documentos de verificación de sus domicilios; asimismo la entidad ha definido

el proceso de selección de personas.

- e. La gestión de suministros y proveedores. La misma que presenta cinco estándares, de los que la empresa cumple con todos; pues tiene definido un criterio para la selección de sus proveedores, cuenta con un registro de las características y datos de sus proveedores, y ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos; cuenta con documentos para cumplir con los pedidos para definir si serán tomados para la habitación o para el Restaurante, y por último, la empresa ha establecido los horarios y procedimientos para la recepción de los productos, para evitar que los proveedores lleguen en el momento del libre tránsito de los huéspedes y/o comensales.
  
- f. La gestión de seguridad, punto de gran interés en la entidad, como define Rainforest Alliance (2009), la gestión de la seguridad fomenta la protección de la vida y salud de los trabajadores y de los huéspedes-visitantes. Así mismo motiva a la protección de los equipos, herramientas e información de la entidad, accediendo definir las causas de las condiciones inseguras y tener acciones correctivas para evitarlas o por lo menos minimizarlas. Esta gestión cuenta con ocho estándares, con los que la entidad cumple con todos. La entidad tiene identificado los riesgos y peligros dentro del hotel, contando con plan de emergencia, plan de contingencia, kit de primeros auxilios, lista de números de emergencia distribuidos estratégicamente, extintores. La entidad tiene equipos y



dispositivos de seguridad tanto para los huéspedes como para los trabajadores.

- g. La gestión financiera y contable, donde Rainforest Alliance (2009), manifiesta que un método financiero accede estudiar cómo es el flujo financiero en la entidad, como se obtienen fondos y cómo se administran, de esta manera se tendrá información real y útil para tomar decisiones económicas. (p.21). El Hotel “Joya Verde” no cumple con los tres estándares, ya que no tiene los servicios de una contadora que está capacitada en temas financieros y contables, y quien maneja un presupuesto general y presupuestos específicos.
- h. La gestión de comunicación y marketing, dimensión principal para la correcta publicidad de la entidad, ya que mediante esta gestión la entidad realizará una correcta imagen de la entidad y tener más huéspedes, beneficiándose para esto de los distintos medios de comunicación. La entidad en estudio tiene dos de los doce estándares de gestión de comunicación y marketing, tiene una investigación de mercado, teniendo en cuenta las características tanto de la oferta como de la demanda y diseña sus servicios con respecto a las necesidades y expectativas de sus huéspedes. La entidad no tiene un registro de sus huéspedes, no tiene formas de pagos aceptados en el establecimiento; y no exhibe en un lugar visible las tarifas de los servicios.

2. Tanto en la Tabla 6 y la Figura 12 presentan los resultados sobre el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto

al equipamiento e infraestructura en el Hotel “Joya Verde”.

✓ La empresa cumple con siete de once, ya que no cuenta con un panel visible, no presenta el ícono de clasificación y categorización, no cuenta con un acceso especial para discapacitados y no cuenta con amplios espacios verdes alrededor.

Por lo demás, se ubica en un lugar accesible, muestra limpieza en el entorno, se ubica en una zona segura, cuenta con buena iluminación. Así mismo, el hotel cuenta con playa de estacionamiento, con entrada independientes para los proveedores y el personal.

✓ La recepción tiene 19 estándares de los que “Joya Verde” cumple con la totalidad de ellos; en cuanto a la distribución de los espacios, se encuentra en un lugar de fácil ubicación, se puede ver las licencias correspondientes, cuenta con un armario bien ubicado, donde las llaves van enumeradas ordenadamente y en un buen estado, y tiene una distribución y un mobiliario adecuados para realizar sus tareas, tiene un buzón de sugerencias y cuenta con libro de reclamaciones.

✓ Áreas comunes, pasadizos, son áreas de tránsito obligatorio para todos los clientes, con respecto a la seguridad, tiene luces de emergencia, tiene señalización de seguridad y extintores; en cuanto a su diseño, cuenta con un diseño armonioso con el estilo de la entidad, cuentan con excelente iluminación, así mismo los pasadizos y escaleras permanecen limpios; con respecto a los servicios higiénicos, están diferenciados por sexo.

- ✓ Oficina, la entidad cuenta con una oficina administrativa, la misma que posee los equipos e implementos necesarios en el área.
  - ✓ Las habitaciones, cuenta con 18 tipos de los cuales el hotel no cumple con tres, ya que las habitaciones no cuentan con un plano de ubicación, ni de las salidas de emergencia y no tiene sistemas de ventilación. Por lo demás, las habitaciones están debidamente enumeradas. La cerradura de la puerta brinda seguridad. Todas las habitaciones cuentan con baño propio y están bien implementados, poseen un sistema de calefacción las 24 horas del día.
  - ✓ El almacén de pisos, cuenta con equipos, utensilios, materiales de limpieza y ropa de cama que están ordenado y limpio.
  - ✓ Y por último el área del personal, la empresa cuenta con servicios higiénicos en buenas condiciones para el uso del personal; sin embargo, no les brinda un área destinada para que tomen sus alimentos, ni tampoco con un área segura destinada para que el personal deje sus pertenencias.
3. La Tabla 7 y la Figura 13 presentan los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el Hotel “Joya Verde”:
- ✓ La gestión de las reservas, la entidad cuenta con un método que permite controlar las reservas, se ingresa los datos del cliente, características y cantidad de habitaciones que requiere, número de teléfono, etc., se informa sobre las políticas del establecimiento y las condiciones de la reserve, se corrobora la información de la

reserva con el huésped.

- ✓ Calidad del servicio en la recepción de las llamadas; en los pasos está, contestar antes de la tercera timbrada, luego se da la bienvenida indicando el nombre del establecimiento y el de la persona que responde, después se pide el nombre a quien llama para poder personalizar el servicio, además se emplea un tono de voz claro y amable, y finalmente se despide con amabilidad agradeciendo la llamada; en adición, se lleva un control exhaustivo de las llamadas telefónicas, y se registra los recados en una libreta.
- ✓ El Ingreso del cliente, la debilidad del establecimiento es que la empresa no dispone de un método para gestionar el ingreso de los huéspedes; por otro lado, el personal de portería ayuda al huésped a bajar del vehículo, Saluda, ofrece ayuda con el equipaje y lo acompaña hasta la recepción para el registro; ya en la recepción, la azafata lo saluda con cortesía y le informa de las reservas, posteriormente, orienta al huésped en el llenado del registro, la azafata asigna una habitación de acuerdo a las necesidades del huésped, y le informa sobre los servicios del establecimiento, le da la llave de la habitación y el control remoto.
- ✓ La estadía del huésped; en la recepción, la azafata rellena el reporte de ingresos, no brinda información del huésped a terceras personas, atiende y da solución a las quejas de los huéspedes, emplea el cuaderno de ocurrencias, registra todos los consumos del huésped, brinda información sobre sitios de interés y actividades sociales y culturales; en general todo el personal atiende las necesidades y

pedidos del huésped de modo diligente.

- ✓ La salida del Huésped, la empresa dispone de un método para gestionar la salida de los huéspedes; en recepción, primero comunica al botones la salida del huésped para que lo ayude con el equipaje. El botones verifica el estado de la habitación y el posible olvido de pertenencias del huésped. El recepcionista, verifica los consumos y entrega al cliente la cuenta para que dé su visto bueno, elabora el comprobante de pago según las indicaciones del cliente, entrega el comprobante y realiza el cobro según correspondan caso de pago con tarjeta de crédito se verifica que se haya firmado la copia del cargo, caso de cobros diferidos se verifica que se firme la aceptación de la factura, agradece la estadía y desea un buen viaje al huésped.
- ✓ La limpieza de habitaciones, el personal de limpieza tiene a su cargo un número de habitaciones para realizar la limpieza, coordina con la azafata la limpieza de la habitación, establece prioridades en la limpieza de habitaciones, tiene una rutina preestablecida y una técnica adecuada para la limpieza de las habitaciones según tipo y culpabilidad. Cuando hay una habitación ocupada, toca la puerta antes de ingresar, ventila la habitación antes de limpiar, verifica el funcionamiento de los equipos y los desconecta, retira la ropa sucia y basura de la habitación, limpia el baño, dota de suministros y toallas de baño, limpia la habitación de forma minuciosa, tiende las camas según los estándares del establecimiento, mantiene en su lugar las pertenencias del huésped. El personal de limpieza, registra

e informa a recepción sobre objetos olvidados por el huésped, verifica el orden y la limpieza, saluda a los huéspedes que encuentre a su paso, finalmente reporta averías y desperfecto a recepción.

✓ La limpieza en las áreas comunes, se emplean equipos de señalización para evitar accidentes, se corrobora el funcionamiento de equipos e iluminación, la limpieza de áreas comunes siempre se lleva a cabo en horarios que no interrumpen a los huéspedes.

✓ El mantenimiento, donde se tomaron en cuenta dos estándares; así, el Hotel “Joya Verde” cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento, pero no cuenta con un registro de las intervenciones de mantenimiento correctivo.

4. La Tabla N°07 y las Figuras 12 y 13, presentan los resultados de las tres dimensiones evaluadas en el Hotel “Joya Verde”, y se aprecia que, de los 206 estándares evaluados, la empresa cumple con 181, lo que indica que la calidad de la empresa es buena, pues se cumple con un 88% del total de estándares. Para que la empresa llegue a un nivel de calidad aún más alto, debe poner mayor énfasis en mejorar su gestión administrativa, mientras que en la Gestión del Servicio se encuentra en óptimas condiciones en su asistencia a los huéspedes.

### **5.3. Propuesta de Plan de Mejora de la Calidad de Servicio del Hotel “JOYA VERDE”**

#### **5.3.1. Historia del Hotel “Joya Verde”**

El Hotel “Joya Verde”, fue construido el 10 de octubre del 2013, el nombre de dicho Hotel es aludido al ingreso a la selva de nuestra región al ser considerada un destino turístico prodigio. Específicamente Joya Verde por la selva alta que es la característica del distrito de Rupa Rupa o más conocido como Tingo María.

En el año 2013 el sueño de tener un negocio propio deja de ser un sueño para convertirse en realidad, dando vida al Hotel “Joya Verde” con la idea de innovar con el servicio de hotel, creando un ambiente acogedor para todos los clientes.

Desde la apertura del Hotel el establecimiento tuvo una buena acogida por los turistas internos y nacionales. La oferta del Hotel está dirigida al público en general, desde familias hasta profesionales.

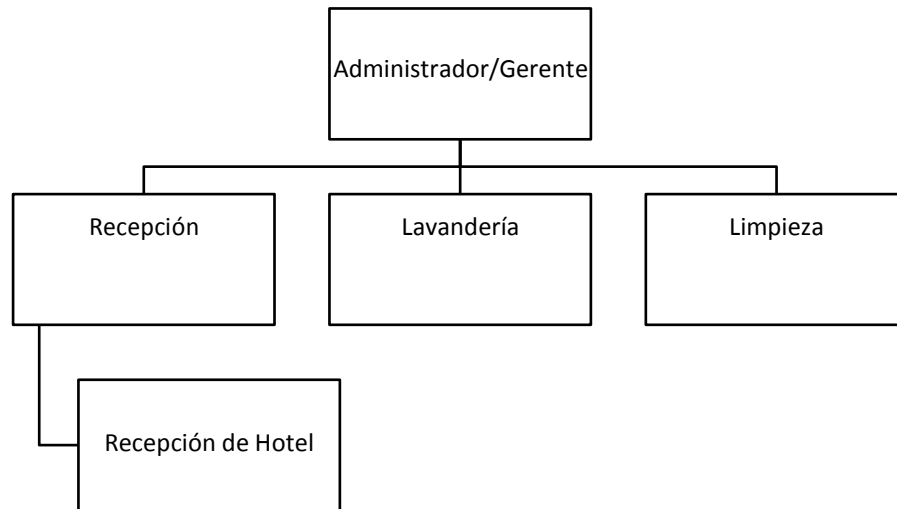
El hotel Joya Verde se encuentra registrado dentro del Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados – Establecimientos de Hospedaje Clasificados y/o Categorizados. Donde esta categorizado en 2 estrellas a partir del año 2015.

Ubicado en la actualidad en el Jr. Simón Bolívar N°210 – Tingo María, donde funciona el Hotel.

#### **5.3.2. Organización del Hotel “Joya Verde”**

El rol de Administrador del Hotel “Joya Verde” en Tingo María está bajo la dirección de 01 Ing. Kevin Ortega Ponte, quién organiza al personal en cuanto al cumplimiento de sus funciones.

### 5.3.3. Organigrama del Hotel “Joya Verde”



**Figura 2.** Organigrama del Hotel Joya Verde.

**Fuente:** Autoría propia.

#### a) Gerencia General y Administrador General

La Gerencia y la Administración lo desarrolla 01 mismo profesional, dicho centro de trabajo se encuentra en el Hotel. Siendo el Ing. Kevin Ortega Ponte el gerente y administrador del Hotel Joya Verde.

Las funciones como administrador son:

- ✓ Administrar, supervisar y organizar.
- ✓ Definir las labores del personal.
- ✓ Modificar el plan de Marketing.
- ✓ Modificar las tarifas.

#### b) Azafatas

El hotel cuenta con 03 azafatas, repartiéndose funciones de la siguiente manera: 02 encargados de la bienvenida al Hotel, 01 señorita encargada de la central de reservas (perteneciente al área del hotel). Sus funciones son:



- ✓ Reservar habitaciones.
- ✓ Organizar grupos y distribuirlas.
- ✓ Autorizar cambio de habitación.
- ✓ Ama de llaves.
- ✓ Recepción de las habitaciones.
- ✓ Atender reclamos.
- ✓ Difundir los servicios del hotel.
- ✓ Reportar al gerente los reclamos de los huéspedes.
- ✓ Encargarse de la limpieza de la recepción.

**c) Lavandería**

El hotel cuenta con 01 personal en lavandería. Horario de trabajo de lunes a domingo de 07:00 am – 07:00 pm. Sus funciones son:

- ✓ Encargarse de manera no calificado de las tareas auxiliares de limpieza y lavado de ropa, sábanas, toallas.
- ✓ Preparar, transportar y recoger la ropa sucia de las habitaciones, comedor y servicios para su posterior lavado.
- ✓ Realizar las operaciones de planchado.
- ✓ Distribuir y arreglar la lencería en las habitaciones.

**d) Limpieza**

El hotel cuenta con 01 personal de limpieza, quien cumple con los horarios de lunes a domingo de 07:00 am – 07:00 pm. Sus funciones son:

- ✓ Limpieza y mantenimiento de unidades de alojamiento.
- ✓ Conservación de mobiliario y enseres.

- ✓ Limpieza de pasillos, escaleras, zonas nobles.
- ✓ Revisión de habitaciones.
- ✓ Control de inventarios de mobiliario y enseres.

#### **5.3.4. Oferta y Demanda del Hotel “Joya Verde”**

##### **a) Oferta**

- ✓ Habitaciones con yacusi.
- ✓ Habitaciones Matrimonial Especial.
- ✓ Habitaciones Dobles y Habitación Simple Matrimonial.
- ✓ Televisión con cable, Internet, Teléfono, Ventilador, Calefacción.

##### **b) Demanda**

Varía según la temporada:

- ✓ Temporada baja del 04 de enero al 31 de marzo,
- ✓ Temporada alta, del 01 de abril al 03 de enero.

#### **5.3.5. Perfil del Personal del Hotel “Joya Verde”**

Para determinar el perfil del personal del Hotel “Joya Verde” se aplicó un cuestionario de encuesta a los 6 trabajadores que conforman el personal; 01 administrador y gerente, 3 recepcionistas, 01 encargado de lavandería y 01 encargado de limpieza.

**Tabla 4***Perfil del personal del Hotel “Joya Verde” en la actualidad.*

Datos generales																							
Sexo				Procedencia						Edad													
Masculino		Femenino		Local		Nacional		Otros países		20-30		31-40		41-50		51-60							
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%						
4	67	2	33	6	100	0	0	0	0	3	50	2	33	0	0	1	17						
Estudios																							
Nivel de estudio																Especialidad Vinculada con el puesto							
PI		PC		SI		SC		STI		STC		SUI		SUC		PG		EVP		ENVP			
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
0	0	0	0	0	0	3	50	2	33	0	0	0	0	1	17	0	0	6	100	0	0		
Rendimiento en la entidad																							
Área				Años trabajando en la entidad										Capacitaciones									
ADM		REC		LIM		LAV		< 1		1-3		4-5		6-7		8-9		10-11		Si		No	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	16	3	50	1	16	1	16	0	0	4	67	1	17	0	0	1	17	0	0	4	67	2	33

**Nivel de estudios:** PI (Primaria incompleta); PC (Primaria completa); SI (Secundaria incompleta); SC (Secundaria completa); STI (Superior técnica incompleta); STC (Superior técnica completa); SUI (Superior universitaria incompleta); SUC (Superior universitaria completa); PG (pos grado)

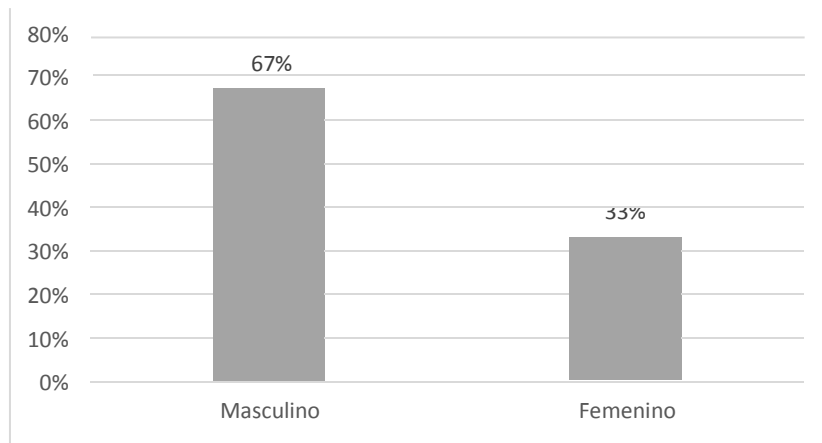
**Especialidad Vinculada con el puesto:** EVP (especialidad vinculada con el puesto) y ENVP (Especialidad no vinculada con el puesto)

**Área:** ADM (Administrativa); REC (Recepción); LIM (Limpieza); LAV (Lavandería)

**Fuente:** Autoría propia.

La Tabla 4 muestra los resultados obtenidos sobre el perfil del personal del Hotel “Joya Verde”, la información fue dividida en tres secciones: datos generales, estudios y desempeño en la empresa. A continuación, se analiza cada una de las secciones.

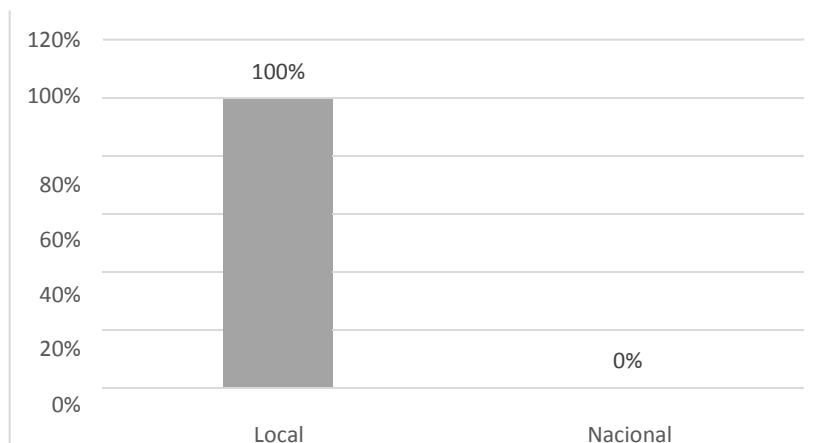
En primer lugar, la sección de los datos generales, sexo, procedencia y edad de cada uno de los 6 personales que laboran en el Hotel Joya Verde.



**Figura 3.** Porcentaje de Genero que trabaja en el Hotel Joya Verde.

**Fuente:** Autoría propia.

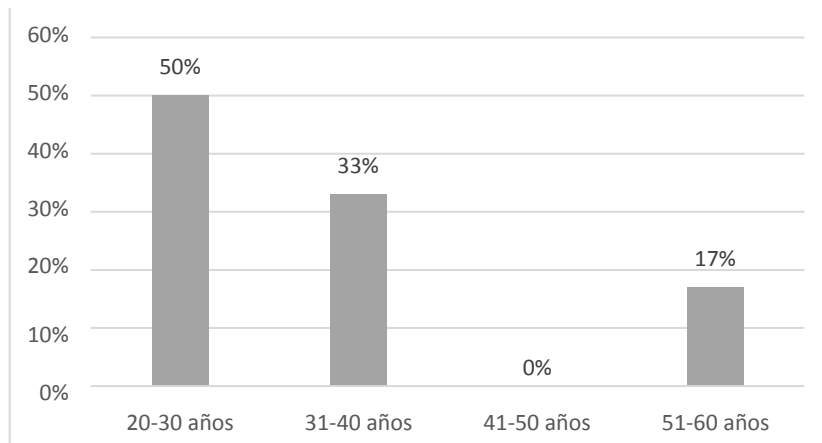
En lo referente al Género del personal, en la Figura 3 expone que en su mayoría el sexo masculino con el 67% (4) es el predominante, siendo el otro porcentaje, el 33% (2), corresponde al sexo femenino, quienes se dedican a las labores de recepción, atención, limpieza y lavandería al público en el Hotel.



**Figura 4.** Porcentaje de Procedencia que trabaja en el Hotel Joya Verde.

**Fuente:** Autoría propia.

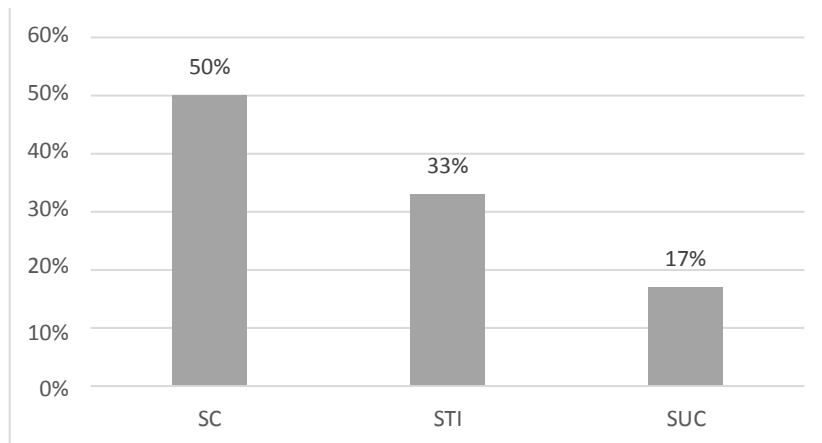
En lo referente a la procedencia, la figura 4 muestra que el 100 % del personal (6 trabajadores) los mismo que son originarios de la ciudad de Tingo María.



**Figura 5.** Edad de los Trabajadores del Hotel Joya Verde.

**Fuente:** Autoría propia.

En la Figura 5 se perciben las edades del personal, en su mayoría el grupo etario es relativamente joven, ya que el 50% (3) de los trabajadores tienen 20 a 30 años de edad, en contraste con el 33 % (2) cuyas edades oscilan entre los 31 a 40 años de edad y el 17% (1) cuyas edades oscilan entre 51-60 años. La empresa da preferencia a los jóvenes de institutos que deseen realizar sus prácticas pre profesionales en establecimiento y luego contratarlos para que formen parte del personal permanente. Se plantea a los jóvenes frente a la permanencia del papel nuclear de la actividad laboral como fuente de identidad y reconocimiento social, y su incierta situación a nivel cuantitativo y cualitativo en el mercado de trabajo, encuentran que el grado de importancia o centralidad del trabajo, en general varía a lo largo de la vida de las personas, siendo menor en general entre los jóvenes.



**Figura 6.** Nivel de Estudios de los Trabajadores del Hotel Joya Verde.

**Fuente:** Autoría propia.

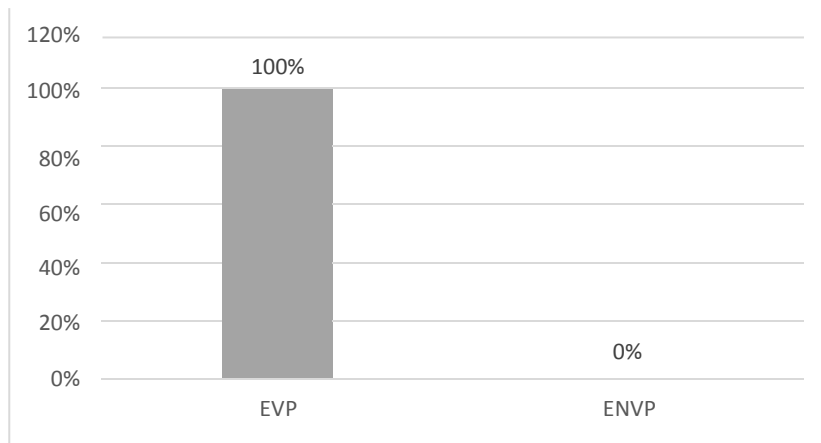
**Nota:** SC: Secundaria Completa, STI: Superior Técnico Incompleto, SUC: Superior Universitario Completo.

La segunda sección de la Tabla 4 muestra el nivel de estudios del personal.

Así, en la Figura 6 presenta el nivel de estudios del Personal.

Se aprecia que el 50 % (3 empleados) del personal del Hotel, cuentan solo con estudios escolares Secundarios Completos, mientras que el 33 % (2 empleados) posee Superior Técnico Incompleto. Finalmente, el 17 % (1 empleado) cuenta con Superior Universitario Completo; este grupo es más especializado en su área de trabajo, lo cual es un enorme aporte para el crecimiento de la empresa, cualidad que es muy requerida y valorada.

El recurso humano es indispensable y de mucha importancia para brindar un excelente servicio de atención al cliente, satisfaciendo las necesidades de comodidad y garantizando así una excelente estadía en el hotel. Con la correcta selección, capacitaciones programadas dirigidas a todo el personal y un agradable ambiente laboral son determinantes para un buen personal.



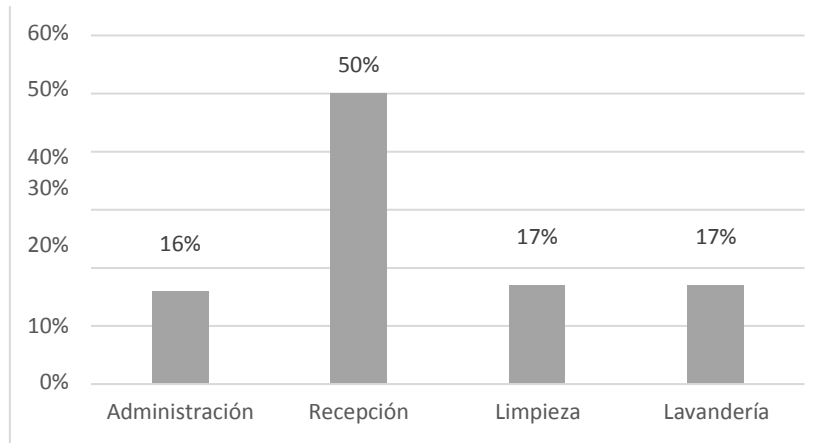
**Figura 7.** Porcentaje del Personal que es Especialista y Trabaja en su Área en el Hotel Joya Verde.

**Fuente:** Autoría propia.

**Nota:** SC: EVP= Especialidad vinculada con el puesto, ENVP= Especialidad no vinculada con el puesto.

La Figura 7, indica la relación de la formación académica con el puesto de trabajo que realiza cada empleado, el 100% (6) tuvieron cursos especializados según el cargo que desarrolla en la entidad.

Es importante contar con personal eficiente y especializado para dar un excelente servicio. Beneficiando así el desarrollo de las diversas áreas de la entidad, que unidos desarrollan un equipo sólido de trabajo, por ende, se tiene un excelente clima laboral y satisfacción del huésped.



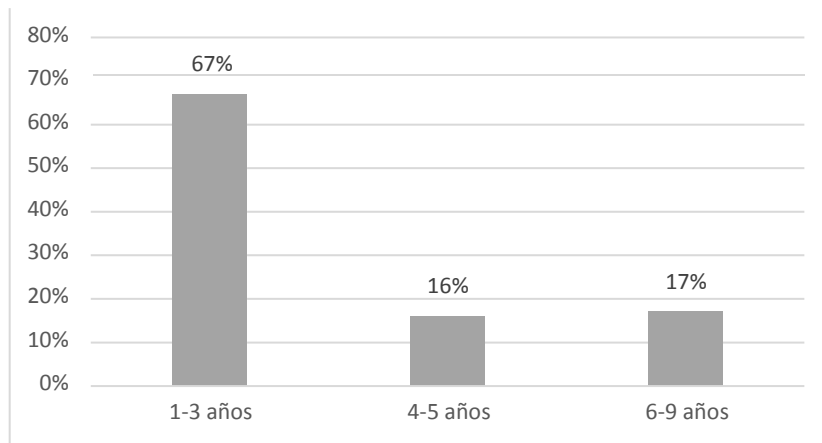
**Figura 8.** Área de Desempeño en el Hotel Joya Verde.

**Fuente:** Autoría propia.

La Figura 8, muestra los datos en relación al área de desempeño del trabajador. Los 6 trabajadores del establecimiento están asignados en 4 áreas: administrativo (ADM), recepción (REC), limpieza (LIM) y lavandería (LAV).

La Gerencia y la Administración lo desarrolla 01 mismo profesional, dicho centro de trabajo se encuentra en el Hotel. El área de Atención de la entidad tiene 03 azafatas (02 en la recepción y 01 responsable del área de reservas). El trabajo de limpieza lo realiza 01 persona. La labor de lavandería está a cargo de 01 persona.



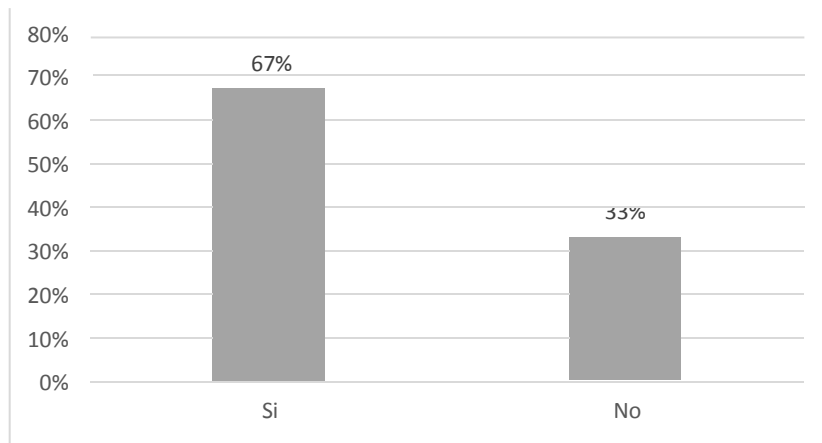


**Figura 9.** Porcentaje de Tiempo Laborando en el Hotel Joya Verde.

**Fuente:** Autoría propia.

Respecto al tiempo laborando en la empresa, la Figura 9 muestra que el 67% (4) de trabajadores están trabajando en la entidad de 1 - 3 años. Así mismo, el 16% (1) de los trabajadores están trabajando en la entidad de 4 – 5 años. Finalmente, el 17 % (1) está entre 6 - 9 años trabajando en el hotel.

Los servidores que trabajan en las instalaciones de la entidad desarrollan diversas prácticas con respecto a las circunstancias y roles. Por ello es fundamental tener personal identificado con la filosofía organizacional y con las estrategias de la empresa. Es recomendable rotar personal de manera continua, de esta forma conocen más el sistema organizacional e interiorizan mucho más los objetivos de la empresa. Gracias a esta identificación, las actitudes y comportamientos asumidos por los empleados facilitaran positivamente la satisfacción del cliente externo.



**Figura 10.** Participación de los Trabajadores del Hotel Joya Verde en Capacitaciones.

**Fuente:** Autoría propia.

En la Figura 10 demuestra que el 67% (4) si recibieron Capacitación, mientras que el personal que no cuenta con Capacitación, el mismo que representa el 33% (2). Por lo cual se pone de manifiesto que es un buen punto dentro del Hotel, situación que puede mejorar, siempre y cuando se facilite el acceso al personal a Programas de Formación y Capacitación constantes.

Los programas de formación profesional constituyen una de las inversiones más rentables, el progreso tecnológico influye directamente y con frecuencia en los procesos empresariales, si la organización no marcha pareja con esa evolución, sufrirá una de las consecuencias más graves: el estancamiento, y con él, el retroceso y la imposibilidad de competir en el mercado o de prestar, eficaz y eficientemente los servicios de su competencia. La formación profesional, empero, no debe orientarse exclusivamente a satisfacer las necesidades puramente tecnológicas y pragmáticas de la industria o el comercio. Es obligatorio, por el contrario, considerar la condición humana del trabajador, sin pretender emplear el adiestramiento como un medio para transformarlo en una simple

máquina de producción. En último término, la empresa obtendrá mayores dividendos si atiende al hombre-trabajador como un todo.

En la actualidad las empresas hoteleras están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores, quienes más que sus colaboradores constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad en el mercado tanto de productos como de servicios; mientras más se aprecie la importancia del Talento humano, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo y/o en la prestación de los servicios a los clientes externos.

#### **5.3.6. Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas con las que cuenta el Hotel “Joya Verde”.**

En el presente apartado se muestra las tablas con los resultados obtenidos con respecto al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas a través de la aplicación de 3 guías de observación que evalúan las buenas prácticas referentes a gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, gestión del servicio. A continuación, se presenta las tablas y análisis de resultados de cada uno de estos indicadores.

##### **a) Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa**

Casanueva, García y Caro (2000) define que “la administración consiste en el proceso de realizar actividades con personas y por medio de ellas de manera eficaz y eficiente”. (p.166); Rainforest Alliance (2009), define que “la administración admite la organización de las

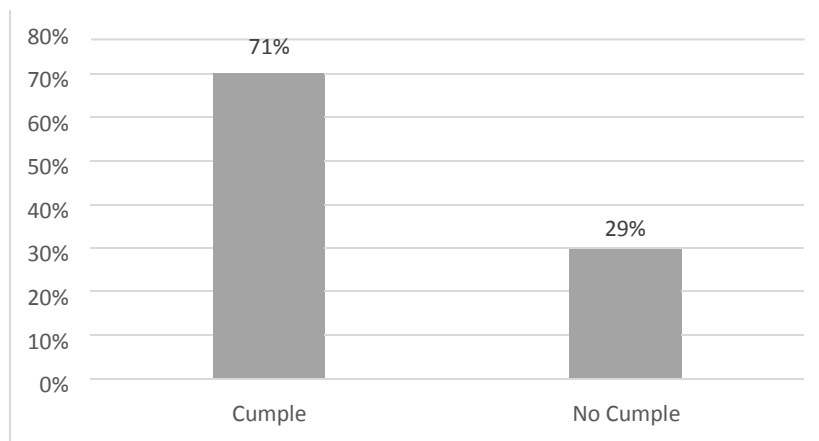
entidades y gestiona los recursos, procesos y resultados de sus roles”. Este eje es de gran importancia para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con tener los recursos, es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementen prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos. A continuación, se presenta la tabla correspondiente con los resultados referentes al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el Hotel “Joya Verde”.

**Tabla 5**

*Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión Administrativa en el hotel “Joya Verde”.*

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Nº Evaluados	Cumple	No cumple	Nº Evaluados
Planificación	4	0	4	7,14%	0	7,14%
Organización	3	0	3	5,36%	0	5,36%
Gestión de calidad	3	3	6	5,36%	5,36%	10,72%
Gestión de recursos humanos	15	0	15	26,80%	0	26,80%
Gestión de suministros y proveedores	5	0	5	8,92%	0	8,92%
Gestión de seguridad	8	0	8	14,30%	0	14,30%
Gestión financiera y contable	0	3	3	0	5,36%	5,36%
Gestión de comunicación y marketing	2	10	12	3,60%	17,80%	22%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>56</b>	<b>71,48%</b>	<b>28,52%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autoría propia.



**Figura 11.** *Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión Administrativa en el hotel “Joya Verde”.*

**Fuente:** Autoría propia.

**b) Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura.**

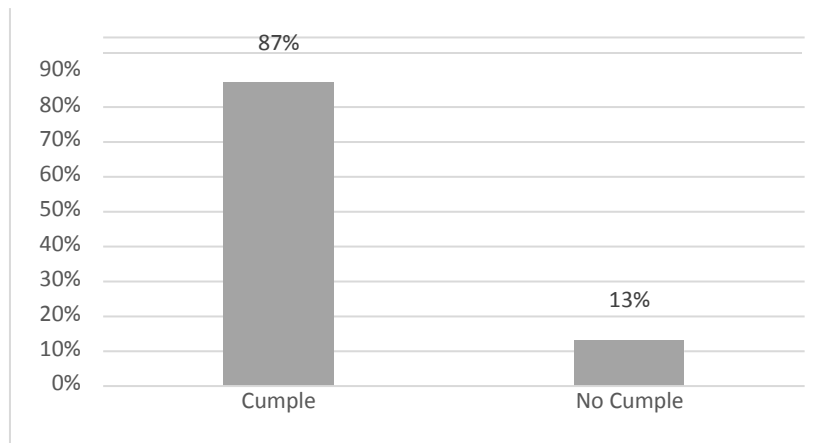
A continuación, se presentan los resultados de la evaluación al Hotel “Joya Verde” sobre los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la infraestructura y equipamiento.

**Tabla 6**

*Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto al Equipamiento e Infraestructura en el hotel “Joya Verde”.*

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No	Nº	Cumple	No	Nº
	cumple		Evaluados	cumple		Evaluados
Exterior	7	4	11	10,14%	5,80%	15,94%
Recepción	19	0	19	27,50%	0	27,50%
Áreas comunes	10	0	10	14,50%	0	14,50%
Oficinas	2	0	2	2,90%	0	2,90%
Habitaciones	15	3	18	21,70%	4,30%	26,00%
Almacén de pisos	5	0	5	7,20%	0	7,20%
Comedor	0	0	0	0	0	0
Cocina	0	0	0	0	0	0
Área de personal	2	2	4	2,90%	2,90%	5,8%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>9</b>	<b>69</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autoría propia.



**Figura 12.** Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto al Equipamiento e Infraestructura en el hotel “Joya Verde”.

**Fuente:** Autoría propia.

**c) Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio.**

La gestión de servicios es un puente especializado para otorgar valor a los huéspedes en forma de servicios. Estos puentes tienen funciones y procesos utilizados para ejecutar los servicios durante el ciclo de vida de la entidad, con estudios en estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua. Comprender la gestión de servicios como un desarrollo, empieza por deducir que un servicio es un medio de transmitir valor a los huéspedes, dándoles los resultados que quieren obtener.

El cumplimiento de estándares obtenidos de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio, es un trazo significativo en el descargo de las labores de un establecimiento de reparación, ya que de esto dependerá todas las fases por las que se pasa hasta que el producto final llega al cliente; en otras palabras, se percibirá la calidad con la que se trabaja desde que se tienen los insumos para preparar los productos brindados al huésped, hasta que el mismo se retira del hotel. Así, a

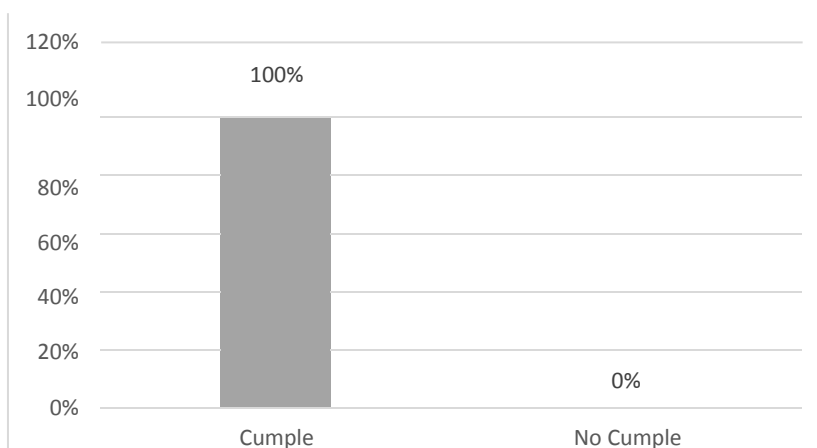
continuación, se presentarán los resultados obtenidos de evaluar la gestión de servicios en el Hotel “Joya Verde”.

**Tabla 7**

*Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión del Servicio en el hotel “Joya Verde”.*

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No	N°	Cumple	No	N°
	cumple		Evaluados	cumple		Evaluados
Reservas	7	0	7	8,60%	0	8,60%
Atención del teléfono	7	0	7	8,60%	0	8,60%
Ingreso del huésped	20	0	20	24,70%	0	24,70%
Estadía	7	0	7	8,60%	0	8,60%
Salida del huésped	13	0	13	16,00%	0	16,00%
Limpieza de habitaciones	18	0	18	22,20%	0	22,20%
Limpieza de áreas comunes	7	0	7	8,60%	0	8,60%
Preparación de A&B	0	0	0	0	0	0
Servicio de A&B	0	0	0	0,00%	0	0
Mantenimiento	2	0	2	2,50%		2,5%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autoría propia.



**Figura 13.** Cumplimiento de Estándares Derivados de las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión del Servicio en el hotel “Joya Verde”.

**Fuente:** Autoría propia.

**5.3.7. Propuesta de Mejora para las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión Administrativa en el hotel “Joya Verde”.**

<b>Sub Dimensión</b>	<b>Problema</b>	<b>Línea de Base</b>	<b>Propuesta de Solución</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Plazo de Ejecución</b>
Gestión de Calidad – Gestión Financiera Contable	No realiza auditorías internas periódicas.	Nº de Auditorías Internas realizadas al Año.	Proporcionar al personal que supervisa la revisión, elementos de juicio y convicción suficientes para poder informar resultados y sugerir las medidas correctivas necesarias.	Verificar el buen funcionamiento de los servicios del hotel, su adecuación a los estándares de calidad fijados por el establecimiento y el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene requerida a los establecimientos de hostelería.	S/ 2,000.00	De 1 año a 1 año y medio
	No cuenta con un Programa de acciones correctivas.	Nº de Programas de Acciones Correctivas al Año.	Implementar un Plan de Acciones correctivas para mejorar la Calidad de Servicio del Hotel.	Contar con un plan de acciones correctivas.	S/ 6,000.00	1 año
	No realiza Seguimiento y Medición de la satisfacción del Cliente.	Nº de sugerencias otorgadas por los clientes al Año	Realizar encuestas de Satisfacción a los Clientes	Conocer la experiencia vivida por los clientes durante la estadía en el Hotel, calificar el servicio y trato.	S/ 1,500.00	1 año
	No cuenta con un Contador	Un contador	Contratar a un Contador	Mantener una adecuada gestión del presupuesto, los bienes y buscar la mejora continua.	S/ 1,500.00	2 meses
	No cuenta con un Plan de Marketing	% de Implementación del Plan de Marketing	Generar un Plan de Marketing para el Hotel.	Contar con un documento de gestión que contribuya a generar la difusión de los productos, conocer la oferta y demanda.	S/ 3,500.00	6 meses

**Fuente:** Autoría propia.



**5.3.8. Propuesta de Mejora para las Buenas Prácticas en cuanto al Equipamiento e Infraestructura en el hotel “Joya Verde”**

<b>Sub Dimensión</b>	<b>Problema</b>	<b>Línea de Base</b>	<b>Propuesta de Solución</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Plazo de Ejecución</b>
	No cuenta con un Panel Visible	1 panel.	Elaborar un Panel Visible	Contar con un adecuado Equipamiento de promoción.	S/ 150.00	1 mes
	No presenta el Ícono de Clasificación y Categorización.	1 ícono y Categorización.	Elaborar el Ícono de Categoría y Clasificación.	Demostrar la Clasificación y Categorización del Hotel.	S/ 500.00	1 mes
	No cuenta con un Acceso Especial para Discapacitados.	Número de accesos para Discapacitados.	Crear 2 espacios de Acceso para Discapacitados.	Brindar igualdad hacia las personas on algún tipo de discapacidad.	S/ 6,000.00	3 meses
Exteriores - Habitaciones	No cuenta con Amplios Espacios Verdes Alrededor.	Metros de Espacios Verdes.	Implementar Áreas Verdes.	Meiorar la belleza naisaiística del Hospedaje.	S/ 2,500.00	6 meses
y Área Personal.	No cuenta con un Sistema de Ventilación.	Sistema de Ventilación.	Implementar un Sistema de Ventilación.	Contar con un adecuado sistema de Ventilación.	S/ 4,000.00	2 meses
	No cuenta con la señalización total.	% de Señalización total en el hotel.	Señalizar correctamente todo el Hotel.	Contar con la señalización correspondiente en el Hotel.	S/ 250.00	1 mes
	No cuenta con los planos de Ubicación o croquis de las Habitaciones.	Número de Croquis y Planos del Hotel.	Realizar 1 plano del Hotel y 2 croquis de las instalaciones.	Brindar información de las instalaciones a los clientes.	S/ 150.00	1 mes
	No cuenta con Espacio para que el personal consuma sus alimentos y guarde sus pertenencias.	Número de Espacios para los Trabajadores.	Designar un espacio para el personal que labora.	Brindar un espacio adecuado para que los trabajadores puedan sentirse cómodos y valorados.	S/ 300.00	15 días

**Fuente:** Autoría propia.

## VI. CONCLUSIONES

- ✓ El Hotel Joya Verde ubicado en la ciudad de Tingo María en el año 2019, cumplió correctamente con los estándares derivados de las buenas prácticas en su gestión administrativa, cumpliendo 40 (71.48%) de los 56 estándares evaluados y de forma general representa el 19,4 % de estándares evaluados generales.
- ✓ En el hotel a estudio, se registró un excelente nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas con respecto al Equipamiento e Infraestructura, ejecutando exitosamente 60 (93.6 %) de 69 estándares evaluados.
- ✓ En la gestión del servicio se evaluó 81 estándares que representan el 39.3% del total, resultado que indica el excelente servicio de calidad, lo que garantiza la plena satisfacción de los clientes.
- ✓ La empresa hotelera en estudio, cumple con un 88% de un 100%, con respecto a los 206 estándares evaluados.
- ✓ El Hotel Joya Verde no cuenta con una propuesta de mejora en la Calidad de Servicio con respecto a las Buenas Prácticas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- ✓ Aplicar la Propuesta de Mejora para las Buenas Prácticas en cuanto a la Gestión Administrativa y Equipamiento e Infraestructura, que se diseñó como objetivo principal de la investigación.
- ✓ Hacer uso del servicio de un contador que esté capacitado en temas financieros y contables, y quien maneje un presupuesto general y presupuestos específicos del hotel.
- ✓ Contar con un registro de los huéspedes, contar con formas de pagos aceptados en el establecimiento; y exhibir las tarifas de los servicios, en cuanto a la gestión de comunicación y marketing.
- ✓ Implementar un panel visible donde presenta el ícono de clasificación y categorización del hotel, así mismo implementar accesos especiales para discapacitados y contar con amplios espacios verdes alrededor.
- ✓ Contar con un mapa de emergencia donde especifique lugares de salida, diseño de las habitaciones, etc., así mismo tener un sistema de ventilación en casos de emergencia.
- ✓ Implementar un área destinada para el personal donde pueda tomar sus alimentos y dejar sus pertenencias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atencio, K. (2019). *Motivación del personal y su relación con la satisfacción del cliente en el Grand Hotel - Inkacomfort, Hoteles de Huánuco 2018*. Repositorio Institucional Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1668>
- Ballón, S. (2016). *Evaluación en la calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en los Hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay*. Repositorio Institucional Universidad ESAN. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12640/588>.
- Borja, W. (2012). *Plan de Mejoramiento de los servicios ofertados en el Hotel Tren Dorado de la ciudad de Riobamba como estrategia competitiva que lleva a la satisfacción del cliente*. Repositorio Universidad Nacional de CadeChimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/605>
- Cadena, S. (2017). *Diseño de un plan de mejora de la calidad en el servicio interno y externo del Hotel Casa Q*. Repositorio de tesis de grado y posgrado. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13781>
- Calderon, J. (2018). *Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco*. Revista de Investigación Valdizana, 12(02), 105 - 113. doi: <https://doi.org/10.33554/riv.12.2.145>
- Castro, V. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio del Hotel Buenos Aires de la ciudad de Chimbote utilizando Estándares derivados de las Buenas Práctica, en el año 2014*. Repositorio Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1292>
- Cueva, V. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del Análisis de sus expectativas y percepciones*.

Repositorio Institucional PIRHUA. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/2274>

Dioses, T. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio del Hotel "Boulevard", de la provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, utilizando estándares de las Buenas Prácticas, durante el año 2014*. Repositorio Institucional ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4476>

Escuela Promotora de Salud (2015). *Concepto de Buenas Prácticas en Promoción de la Salud en el Ámbito Escolar y la Estrategia Escuelas Promotoras de la Salud*. Obtenido de [http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/MS\\_RB\\_08\\_Concepto\\_Buenas\\_Practicas.pdf](http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/MS_RB_08_Concepto_Buenas_Practicas.pdf)

García, F., García, P. y Gil (2011). *Calidad en el servicio de hotelería*. Obtenido de <https://www.significados.com/calidad/>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5Ta ed. Chile: McGrawHill.

Ignacio, J. (1955). *Turismo*. Obtenido de <https://prezi.com/ntpb4ypbqhlo/definicion-de-turismo-y-hoteleria/>

Lamb, Hair y McDaniel (2002). *Definición de Servicio*. Obtenido de <https://www.city-of-hotels.es/165/servicios-hoteleros.html>

Mestres, J. (1999). *Técnicas de Gestion y Direccion Hotelera*. Técnicas de Gestion y Direccion Hotelera (pág. 400). Barcelona: Planeta Publishing Corporation.

PQS. (01 de Junio de 2019). *Incremento del Turismo en el Peru Impulsa la Industria Hotelera*. Obtenido de <https://www.pqs.pe/actualidad/incremento-del-turismo-en-el-peru-impulsa-la-industria-hotelera>

Rainforest Alliance. (2009). *Manual de Buenas Practicas para Turismo Sostenible*. Perú: Estudio SAE.

- Ramírez, M. (2000) *Hotelería*. Obtenido de <https://prezi.com/ntpb4ypbqhlo/definicion-de-turismo-y-hoteleria/?frame=96c5366f00e113f335a7eae7f4c9428f57375935>
- Román, D. (2015). *Diseño de un plan de mejoramiento de la Calidad para las Áreas de alojamiento, recepción y alimentos y bebidas del Hotel Rincón Escandinavo, localizado en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha*. Repositorio Digital de la Universidad De Las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/4532>
- Serna, H. (2006). *Servicio de Atención al Cliente*. Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Sitzia y Wood (1997). *Definición de Satisfacción y calidad*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008)
- Zarate, M. (2019). *Responsabilidad social empresarial ambiental y ventaja competitiva en las empresas del Sector Hotelero de la ciudad de Huánuco - 2019*. Repositorio Institucional ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13678>

# **ANEXOS**

**Anexo 1:** Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	Actividades	Año 2020.								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	<b>X</b>															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		<b>X</b>														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			<b>X</b>													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				<b>X</b>												
5	Mejora del marco teórico					<b>X</b>											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						<b>X</b>										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							<b>X</b>									
8	Ejecución de la metodología								<b>X</b>								
9	Resultados de la investigación								<b>X</b>								
10	Conclusiones y recomendaciones									<b>X</b>					<b>X</b>		
11	Redacción del pre informe de Investigación.										<b>X</b>					<b>X</b>	
12	Redacción del informe final																<b>X</b>
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																<b>X</b>
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																<b>X</b>
15	Redacción de artículo científico																<b>X</b>



## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
<input type="checkbox"/> Impresiones	20.00	3	60.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	6.00	3	18.00
<input type="checkbox"/> Empastado	-	-	-
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00	1	10.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	2.5	5	2.50
<b>Servicios</b>			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			<b>180.50</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	5.00	10	50.00
<b>Sub total</b>			<b>50.00</b>
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			<b>230.50</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/)</b>
<b>Servicios</b>			
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/)</b>			<b>882.50</b>

**Anexo 3:** Instrumento de recolección de datos



**GUIA DE ENTREVISTA**

**Esta guía de entrevista está dirigida a obtener datos de la empresa, los que están relacionados a la historia, oferta y demanda.**

**Nombre y Apellido:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Género:** \_\_\_\_\_

**Nivel educativo:** \_\_\_\_\_

1. Ubicación de la empresa

.....  
.....  
.....

2. ¿Cuándo se originó la empresa?

.....  
.....  
.....

3. ¿Cómo surgió la idea de la empresa?

.....  
.....  
.....

4. ¿Cuáles son los principales logros de la empresa desde que se creó hasta la actualidad?

.....  
.....  
.....

5. Describa la oferta de su empresa

.....  
.....  
.....

6. ¿Quiénes son sus clientes?

.....  
.....  
.....

# GUIA DE ENCUESTA

## GUÍA DE ENCUESTA

La presente guía tiene por objetivo conocer el perfil del personal que Trabaja en el Hotel Joya Verde del distrito de Rupa Rupa, 2018

La presente entrevista busca conocer el perfil del personal que trabaja en el hotel Madera Verde, Tingo María. Favor de marcar con un 0 o "X" dentro del recuadro, según corresponda.

Marcar con un X – Solo Marcar una opción – contestar con toda la sinceridad posible

### I. DATOS GENERALES

1.1 Sexo: Masculino  Femenino

1.2 Edad:

1.3 Lugar de Origen: Local  Nacional   
(Indicar ciudad) (Indicar ciudad)

### II. ESTUDIOS

2.1 Nivel de Estudios:

Primaria Inconcluso	<input type="checkbox"/>	Superior Técnico Inconcluso	<input type="checkbox"/>
Primaria Completa	<input type="checkbox"/>	Superior Técnico Completo	<input type="checkbox"/>
Secundaria Inconclusa	<input type="checkbox"/>	Superior Universitario Inconcluso	<input type="checkbox"/>
Secundaria Completa	<input type="checkbox"/>	Superior Universitario Completo	<input type="checkbox"/>

2.2 Especialidad:

2.3 Estudios de Posgrado: Sí  No   
(Indicar el tipo de cursos)

### III. DESEMPEÑO EN LA EMPRESA

3.1 Cargo:

3.3 Tiempo en la empresa:

3.2 Participación en Programas de Capacitación:

3.2 Funciones:

Sí

No

(Indicar Tipo de Capacitación)

¡Gracias por su Colaboración!



**FICHA DE OBSERVACION  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
ALOJAMIENTO**

SUB DIMENSIÓN	ITEM	OBSERVACIÓN
<b>Planificación</b>	La empresa cuenta con un plan estratégico en el que define su visión, misión, valores y objetivos	
	La empresa cuenta con planes operativos para sus distintas áreas	
	La empresa cuenta con políticas establecidas (servicios, ambientales, sociales, seguridad)	
	La empresa cuenta con un plan de negocios	
<b>Organización</b>	La empresa cuenta con un manual de organización y funciones	
	La empresa ha documentado sus procesos, estándares y requisitos del servicio y cuenta con un manual de procesos y procedimientos	
	La empresa cuenta con un sistema de comunicación formal	
<b>Gestión de calidad</b>	La empresa cuenta con un sistema de control de calidad del servicio	
	La empresa ha definido qué aspectos deben ser monitoreados para asegurar la calidad de los servicios	
	La empresa realiza auditorías internas periódicas	
	La empresa mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones	
	La empresa hace un seguimiento y medición de la satisfacción del cliente	
	La empresa mantiene un sistema de tratamiento de quejas y reclamos y sugerencias	
	La empresa ha definido los perfiles	

<b>Gestión de recursos humanos</b>	de los puestos de trabajo (aptitudes, habilidades, formación y experiencia)	
	La empresa ha definido el proceso de selección de personal	
	La empresa cuenta con un archivo con los datos del personal	
	La empresa cuenta con un programa de inducción para el personal	
	La empresa evalúa periódicamente el rendimiento del personal (calidad y cantidad del trabajo, relaciones laborales)	
	La empresa cuenta con un programa de capacitación para el personal	
	La empresa emplea estrategias para mantener motivado al personal	
	La empresa lleva a cabo reuniones frecuentes a fin de tratar temas relacionados con el trabajo	
	La empresa garantiza la igualdad de oportunidades a los empleados	
	La empresa fomenta y difunde entre sus empleados la práctica de valores y principios éticos	
	La empresa comunica al personal los resultados alcanzados en cuanto a los servicios y la satisfacción del cliente	
	La empresa ha establecido mecanismos para que el personal comunique sus sugerencias sobre el servicio	
	La empresa respeta la jornada laboral establecida por ley	
	La empresa brinda remuneraciones establecidas en la legislación laboral	
La empresa cumple con brindar los		

	beneficios sociales a los empleados	
<b>Gestión de suministros y proveedores</b>	La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores	
	La empresa cuenta con un registro con las características y datos de sus proveedores	
	La empresa ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos	
	La empresa emplea formatos para formalizar sus pedidos	
	La empresa ha establecido los horarios y procedimientos para la recepción de los productos	
<b>Gestión de seguridad</b>	La empresa ha identificado sus riesgos y peligros (reales y potenciales)	
	La empresa ha desarrollado planes para minimizar las situaciones de riesgo y peligro	
	Se brinda capacitación al personal en temas de seguridad	
	La empresa cuenta con planes para atender emergencias (naturales, accidentes, enfermedades)	
	La empresa cuenta con equipos y dispositivos de seguridad tanto para los clientes como para los empleados	
	La empresa ha implementado programas de simulacros y prácticas de seguridad	
	La empresa cuenta con el certificado de Defensa Civil	
	La empresa dispone de un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencia	
<b>Gestión financiera y contable</b>	La empresa cuenta con los servicios de un profesional en el campo financiero contable	

	La empresa dispone de un presupuesto general y presupuestos específicos	
	El propietario está capacitado en temas financieros y contables	
<b>Gestión de comunicación y marketing</b>	La empresa cuenta con un estudio de mercado, considerando las características tanto de la competencia como de la demanda	
	La empresa cuenta con una marca y eslogan atractivo y coherente con el servicio que brinda	
	La empresa diseña sus servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de sus clientes	
	La empresa mantiene un registro de sus clientes	
	La empresa firma convenios con el fin de incrementar la demanda del establecimiento	
	La empresa ha establecido el precio de sus productos o servicios en base a un estudio de mercado	
	La empresa emplea medios de comunicación masivos para promocionar su oferta	
	La empresa difunde información coherente con el servicio que brinda	
	La empresa provee información al cliente sobre las condiciones de prestación del servicio	
	La empresa cuenta con tarifarios para los diferentes segmentos que atiende	
	La empresa exhibe en un lugar visible las tarifas de los servicios	
	La empresa exhibe en un lugar visible las formas de pago aceptadas en el establecimiento	



**FICHA DE OBSERVACIÓN  
INFRAESTRUCTURA Y  
EQUIPAMIENTO  
ALOJAMIENTO**

SUB DIMENSIÓN	ITEM	OBSERVACIÓN
<b>Exterior</b>	El establecimiento se ubica en un lugar accesible	
	Existe limpieza en el entorno	
	El establecimiento se ubica en una zona segura	
	Cuenta con un panel visible y atractivo en la fachada	
	Presenta el icono de clasificación y/o categorización	
	Cuenta con buena iluminación	
	Presenta acceso especial para discapacitados	
	Cuenta con estacionamiento privado o existe uno cercano	
	Cuenta con espacios verdes al rededor, los cuales están bien cuidados	
	Cuenta con vigilancia externa	
	Cuenta con un acceso independiente para proveedores y para el personal	
<b>Recepción</b>	Se ubica en un lugar de fácil acceso	
	Exhibe las licencias correspondientes	
	Cuenta con un palomar adecuado y bien ubicado	
	Cuenta con una distribución y mobiliario adecuados	
	Cuenta con un botiquín	
	Posee una decoración cálida y armoniosa	
	Cuenta un lugar seguro destinado para almacén de equipaje	
	Cuenta con equipos como teléfono y computadora para facilitar el trabajo del personal	
	Cuenta con un tarifario visible, así como con un recuadro donde se indica la hora de check in y check out	
	Las llaves cuentan con llaveros enumerados y	

	en buen estado	
	Cuenta con un rack para material publicitario e informativo	
	Cuenta con extintores	
	Cuenta con señalización de seguridad y luces de emergencia	
	Cuenta con iluminación adecuada	
	Cuenta con una ventilación adecuada	
	Presenta un olor agradable	
	Las condiciones de limpieza son óptimas	
	Cuenta con un buzón de sugerencias	
	Cuenta con el libro de reclamaciones	
<b>Áreas comunes</b>	Los pasadizos cuentan con señalización de seguridad y extintores	
	Los pasadizos cuentan con luces de emergencia	
	Los pasadizos cuentan con una decoración armoniosa con el estilo del establecimiento	
	Los pasadizos y escaleras se encuentran permanentemente limpios	
	Los pasadizos y escaleras cuentan con buena iluminación	
	Se cuenta con una sala de estar con lo necesario (muebles, revistas, TV) y en buenas condiciones de limpieza	
	Se cuenta con servicios higiénicos diferenciados por sexo	
	Los servicios higiénicos cuentan con los suministros necesarios permanentemente	
	Los servicios higiénicos están permanentemente limpios	
	Se cuenta con un registro para controlar la limpieza de los servicios higiénicos	
<b>Oficinas</b>	Se cuenta con una oficina administrativa	
	La oficina cuenta con los equipos e implementos necesarios	
<b>Habitaciones</b>	Las habitaciones cuentan con numeración en	

	el exterior	
	La cerradura de la puerta brinda seguridad	
	La decoración es agradable y armoniosa con el estilo del establecimiento	
	La limpieza es óptima	
	Cuenta con el reglamento del establecimiento	
	Cuenta con un plano de ubicación de la habitación y las salidas de emergencia	
	Cuenta con mobiliario y equipamiento básico para el confort del cliente	
	Cuenta con mobiliario y equipamiento complementario	
	La distribución del mobiliario es la adecuada	
	Se mantiene un patrón común en los blancos	
	Cuenta con baño propio con los implementos necesarios	
	Las instalaciones sanitarias del baño se encuentran en buen estado y en funcionamiento	
	El baño cuenta con amenities con una buena presentación	
	El olor de la habitación es agradable	
	La habitación cuenta con aislamiento acústico	
	Se cuenta con un sistema de agua caliente las 24 horas del día, que no es activado por el huésped	
	Se cuenta con sistemas de ventilación	
	Se cuenta con material informativo y de escritorio	
<b>Almacén de pisos</b>	Se cuenta con almacenes de pisos en cada uno de los pisos del establecimiento	
	Cuenta con estantes en buen estado	
	Se cuentan con kardex para el control de los inventarios	
	Cuenta con equipos, utensilios, materiales de limpieza y ropa de cama	
	Se encuentra ordenado y limpio	

<b>Comedor</b>	El comedor se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso	
	El comedor presenta condiciones adecuadas de limpieza	
	La decoración es agradable y armoniosa con el estilo del establecimiento	
	Se cuenta con sistema de ventilación	
	El olor es agradable	
	El mobiliario está en buen estado de conservación y limpio	
	El mobiliario se ha distribuido de forma adecuada facilitando la circulación	
	Se cuenta con equipos de música y televisión	
	Las cartas están en buen estado y con los precios actualizados	
	Cuenta con señalización de emergencia, extintores y luces de emergencia	
	Se cuentan con estaciones de servicio debidamente organizadas	
	Se dispone de utensilios, vajilla, cristalería y mantelería en cantidades suficientes para atender las necesidades de máxima ocupación	
	Se emplean utensilios, vajilla, cristalería y mantelería acordes a las características del establecimiento y están en perfecto estado de conservación	
<b>Cocina</b>	La cocina cuenta con suministro de agua permanente	
	La iluminación es adecuada	
	Se cuenta con un sistema de ventilación adecuado	
	El piso es de un material antideslizante y de fácil limpieza	
	Las paredes están revestidas con material liso y de fácil limpieza	
	Se cuenta con una campana extractora en buenas condiciones	

	Los equipos están en buen estado y limpios	
	Los utensilios de cocina están en buenas condiciones	
	Presenta condiciones de limpieza adecuadas	
	Se disponen de contenedores de desperdicios ubicados de forma adecuada y limpios	
<b>Área de personal</b>	La empresa cuenta con un área segura destinada para que el personal deje sus pertenencias	
	La empresa cuenta con servicios higiénicos en buenas condiciones para el uso del personal	
	La empresa cuenta con un área destinada para que el personal tome sus alimentos	

**FICHA DE OBSERVACIÓN  
GESTIÓN DEL SERVICIO DE  
ALOJAMIENTO**

SUB DIMENSIÓN	ITEM	OBSERVACIÓN
<b>Reservas</b>	Se cuenta con un sistema que permita controlar las reservas	
	Las reservas se responden en los plazos establecidos	
	Las reservas se documentan indicando datos del huésped, características y cantidad de habitaciones, datos de contacto, etc.	
	Se informa sobre las políticas del establecimiento y las condiciones de la reserva	
	Se reconfirma la información de la reserva con el cliente	
	Se despide con amabilidad agradeciendo la reserva	
	Se informa a recepción sobre las reservas atendidas	
<b>Atención del teléfono</b>	Se contesta antes de la tercera timbrada	
	Se saluda indicando el nombre del establecimiento y el de la persona que responde	
	Se emplea un tono de voz claro y amable	
	Se cuenta con una libreta para registrar los recados	
	Se pide el nombre a quien llama para poder personalizar el servicio	
	Se despide con amabilidad agradeciendo la llamada	
	Se lleva un control exhaustivo de las llamadas telefónicas	



<b>Ingreso del huésped</b>	La empresa dispone de un método para gestionar el ingreso de los huéspedes	
	El personal está uniformado e identificado	
	El personal presenta un cuidado esmerado de su persona	
	El personal de portería ayuda al huésped a bajar de vehículo, saluda y ofrece ayuda con el equipaje	
	El personal de portería acompaña al huésped hasta la recepción para el registro	
	El personal de recepción saluda con amabilidad al huésped y consulta si tiene reserva	
	El personal de recepción informa sobre las condiciones de la reserva o de la habitación	
	El personal de recepción orienta al cliente en el llenado del registro	
	El personal de recepción solicita el documento de identidad al huésped y le saca una copia	
	El personal de recepción aplica las políticas de cobro del establecimiento	
	El personal de recepción asigna la habitación de acuerdo a las necesidades del cliente	
	El personal de recepción informa sobre los servicios del establecimiento	
	El personal de recepción entrega las llaves y control remoto al botones	
	El personal de recepción apertura la cuenta del huésped e informa a las demás áreas sobre el ingreso	
	El botones ayuda con el equipaje y conduce al huésped a la habitación	
	El botones toca la puerta antes de abrir la habitación	
El botones ingresa a la habitación e invita a pasar al huésped		

	El botones coloca el equipaje en el lugar establecido	
	El botones verifica e indica el funcionamiento de los equipos y verifica la dotación de suministros de la habitación	
	El botones se despide del huésped deseándole una feliz estadía	
<b>Estadía</b>	El personal atiende las necesidades y pedidos del huésped de modo diligente	
	No se brinda información del huésped a terceras personas	
	El personal de recepción registra todos los consumos del huésped	
	El personal de recepción elabora el reporte de ingresos	
	El personal de recepción emplea el cuaderno de ocurrencias	
	El personal de recepción brinda información sobre sitios de interés y actividades sociales y culturales	
	El personal de recepción atiende y da solución a las quejas de los clientes	
<b>Salida del huésped</b>	La empresa dispone de un método para gestionar la salida de los huéspedes	
	El personal de recepción comunica la botones la salida del huésped para que lo ayude con el equipaje	
	El botones verifica el estado de la habitación y el posible olvido de pertenencias del huésped	
	El botones lleva el equipaje a la recepción	
	El recepcionista verifica los consumos y entrega al cliente la cuenta para que de su visto bueno	
	El recepcionista elabora el comprobante de pago según las indicaciones del cliente	

	El recepcionista entrega el comprobante y realiza el cobro según corresponda	
	En caso de pago con tarjeta de crédito se verifica que se haya firmado la copia del cargo	
	En caso de cobros diferidos se verifica que se firme la aceptación de la factura	
	El recepcionista agradece la estadía y desea un buen viaje al huésped	
	El botones conduce al huésped hasta su movilidad, despidiéndolo, agradeciendo su estadía y deseándole buen viaje	
	El recepcionista cierra la cuenta del cliente y archiva el comprobante de pago	
	El recepcionista comunica al personal de limpieza la salida del huésped	
<b>Limpieza de habitaciones</b>	El personal de limpieza tiene asignado un número adecuado de habitaciones para limpiar	
	El personal de limpieza coordina con recepción la limpieza de habitaciones	
	El personal de limpieza establece prioridades en la limpieza de habitaciones	
	El personal de limpieza tiene una rutina preestablecida y una técnica adecuada para la limpieza de las habitaciones según tipo y ocupabilidad	
	El personal de limpieza toca la puerta antes de ingresar	
	El personal de limpieza ventila la habitación antes de limpiar	
	El personal de limpieza verifica el funcionamiento de los equipos y los desconecta	
	El personal de limpieza retira la ropa sucia y la basura de la habitación	
	El personal de limpieza limpia el baño empleando guantes y productos de limpieza adecuados	
	El personal de limpieza dota de suministros y toallas al baño	
	El personal de limpieza limpia la habitación de forma minuciosa	
	El personal de limpieza tiende las camas según los estándares del establecimiento	
El personal de limpieza mantiene en su lugar las pertenencias del huésped		

	El personal de limpieza registra e informa a recepción sobre los objetos olvidados por los huéspedes	
	El personal de limpieza verifica el orden y limpieza de la habitación antes de salir	
	El personal de limpieza informa a recepción sobre la limpieza de la habitación	
	El personal de limpieza saluda de modo cordial a los huéspedes que encuentra a su paso	
	El personal de limpieza reporta las averías y desperfectos a recepción	
<b>Limpieza de áreas comunes</b>	La limpieza de áreas comunes se lleva a cabo en horarios que no interrumpen a los clientes	
	Se emplean equipos de señalización para evitar accidentes	
	En caso de encontrar objetos personales de los clientes, se entrega a recepción indicando hora y lugar	
	Se verifica el funcionamiento de equipos e iluminación	
	Se reportan las averías y desperfectos a fin de ser solucionados con prontitud	
	Se evita poner elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso	
	Antes de ingresar en zonas como los servicios higiénicos se asegura que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada del personal	
<b>Preparación de alimentos y bebidas</b>	El personal de producción de alimentos lleva a cabo su tarea respetando las normas de higiene	
	El personal de producción de alimentos se guía de recetas estándar para la preparación de los platos	
	El personal de producción elabora los platos en el tiempo establecido	
	El personal de producción cuida de la presentación de los platos terminados	
<b>Servicio de alimentos y</b>	El personal de atención del restaurante saluda con amabilidad a los huéspedes	
	El personal recomienda una ubicación a los clientes	

<b>bebidas</b>		
	El personal ayuda con las sillas a los clientes	
	El personal ofrece la carta abierta a los clientes	
	El personal de atención toma los pedidos de los huéspedes, anotando las especificaciones	
	El personal posee conocimientos de la oferta gastronómica	
	Se sirven los platos de la mesa todos a la vez	
	Se sirve primero a las damas, luego a los caballeros adultos y finalmente al anfitrión	
	Se evita tocar los alimentos con las manos	
	Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a las necesidades de los clientes	
	En caso de clientes externos se presentará la factura cuando sea requerida por el cliente	
	En caso de huéspedes se hará firmar la comanda para ser cargada a la cuenta corriente	
	Las mesas se limpiarán inmediatamente terminado el servicio	
El personal agradece la presencia de los huéspedes con amabilidad		
<b>Mantenimiento</b>	Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento	
	Se cuenta con un registro de las intervenciones de mantenimiento correctivo	



ERICSON DRE CIERTO TALISMÁN COVID-19 IMPORTE FINAL TURNTIN 2020 2

**AUTOR:**  
ORÉ CIERTO, ERICSON  
ORCID: 0000-0003-8970-5629

**ASESOR:**  
CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ORCID: 0000-0003-8970-5629

TINGO MARÍA – PERÚ  
2020

**Resumen de coincidencias**

**10 %**

1	repositorio.sjcech.edu...	7 %
2	ti.com.pe...	4 %

Página 1 de 36    Número de palabras: 8176    Text-only Report    High Resolution    Activado