

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL
HOTEL VILLASOL DE NUEVO CHIMBOTE, UTILIZANDO
ESTANDARES DERIVADAS DE LAS BUENAS PRACTICAS,
EN EL AÑO 2022.

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION TURISTICA.

AUTORA:

VALERIO FAJARDO, PATRICIA

ORCID: 0000-0001-9659-8905

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE - PERU

2022

EQUIPO DE TRABAJO:

AUTORA

Valerio Fajardo, Patricia

Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR:

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de administración, Chimbote, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Rosillo de Purizaca María del Carmen

Presidenta

Salinas Gamboa José German

Miembro

Mino Asencio María Isabel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haber sido mi guía, por brindarme la fortaleza para seguir adelante y superar os obstáculos de la vida y por darme una vida maravillosa acompañada de experiencias y aprendizajes

A mis padres Demetrio y María por brindarme su apoyo incondicional, por los valores que me inculcaron y por educación que me brindaron a lo largo de mi vida ,sobre todo por acompañarme en cada paso que doy.

A mi Asesor Centurión Medina Reinerio por ser mi mentor y haberme brindado su comprensión, paciencia que hizo posible la realización de esta investigación

A la propietaria del hotel “Villasol” por abrirme las puertas de su empresa y brindarme su tiempo para realizar mi investigación.

DEDICATORIA

Principalmente a Dios por ser mi inspiración y darme el impulso para permanecer en el proceso de alcanzar una meta tan importante para mí y por haberme permitido conocer a grandes personas que han compartido experiencias y recuerdos durante este periodo universitario .

A mis padres que me enseñaron que todo es posible con mucha dedicación y perseverancia y por estar siempre conmigo en cada paso que doy.

A mis hermanos porque son el centro de mi admiración por su comprensión, por haber depositado su confianza en mí y a la vez motivarme a seguir y cumplir con mis metas de la mano de la unión familiar.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote; en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas. En cuanto a la metodología que se desarrolló fue de estudio de caso único transversal de tipo cuantitativo y cualitativo, además posee un nivel descriptivo. La investigación que se muestra en la presente investigación fue recolectada a través de instrumentos y técnicas de investigación, y fueron la observación, entrevista y encuestas. Se aplicaron las cinco guías de observación con la finalidad de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivadas de las buenas prácticas, con relación a la gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, la gestión de servicio, gestión medio ambiental y la gestión socio cultural. Como resultados del hotel “Villasol” demuestran que en las buenas prácticas de gestión administrativa se cumple con el 82,13 %; en lo que refiere a la gestión de equipamiento e infraestructura se cumple con el 94,55% de los estándares evaluados; en cuanto a las buenas prácticas en la gestión medioambiental se cumple con el 87,07% de los estándares, en lo referido a las buenas prácticas en la gestión de servicio el establecimiento cumple con el 86,05% en la gestión socio cultural el hotel “Villasol” cumple con el 69,23% de los estándares. Dados estos resultados se puede concluir que el servicio que brinda el hotel es de calidad ya que cumple con el 87,49%. Sin embargo es necesario fortalecer las dimensiones menos favorecidas para lograr un nivel de cumplimiento más alto y por lo tanto servicio más eficiente.

Palabras clave: *calidad de servicio, buenas prácticas, evaluación de la calidad, hotel.*

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to evaluate the quality of the service of the hotel "Villasol" of Nuevo Chimbote; based on compliance with the standards derived from good practices. Regarding the methodology that was developed, it was a cross-sectional single case study of a quantitative and qualitative type, it also has a descriptive level. The research shown in this research was collected through research instruments and techniques, and were observation, interview and surveys. The five observation guides were applied in order to evaluate the quality of service based on compliance with standards derived from good practices, in relation to administrative management, equipment and infrastructure, service management, environmental management and management. Sociocultural. As results of the "Villasol" hotel, they show that 82.13% are fulfilled in good administrative management practices; Regarding the management of equipment and infrastructure, 94.55% of the standards evaluated are met; In terms of good practices in environmental management, 87.07% of the standards are met, with regard to good practices in service management, the establishment complies with 86.05% in socio-cultural management of the hotel "Villasol" complies with 69.23% of the standards. Given these results, it can be concluded that the service provided by the hotel is of quality since it complies with 87.49%. However, it is necessary to strengthen the less favored dimensions to achieve a higher level of compliance and therefore more efficient service.

Keywords: service quality, good practices, quality evaluation, hotel.

INDICE

Titulo de tesis	ii
Equipo de trabajo:	ii
Jurado evaluador y asesor.....	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
II. REVISION DE LA LITERATURA	20
2.1. Antecedentes	20
2.2.1. El servicio de alojamiento	24
2.2.2. Características del servicio de hotelería	25
2.2.3. Clasificación de los establecimientos	26
2.2.3.1. Clasificación de los establecimientos de alojamiento según su tipo	26
2.2.3.2. Clasificación de las empresas de hoteles según su tamaño	28
2.3. La calidad en el servicio de hotelería	30
2.3.1. Tipos de calidad.....	31
2.3.2. Evaluación de la calidad del servicio de alojamiento.....	31
2.4. Marco normativo y estándares de calidad de los servicios de alojamiento	33
2.4.1. Reglamento de establecimiento de hospedaje	33
2.4.2. Estándares de calidad en el servicio de alojamiento.....	34
2.5. Las buenas prácticas en el servicio de alojamiento	35
2.5.1. Características de las buenas prácticas	36
2.5.3. Estándares en el servicio de alojamiento derivados de las buenas prácticas.....	37
III. Hipótesis.....	41
IV METODOLOGÍA	42
4.1 Diseño de la investigación.....	42
4.2. Población y muestra	42
4.3. Definición de las variables	43
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
4.5. Plan de Análisis	59
4.6. Matriz de consistencia	61
4.7. Principios éticos.....	63

V. RESULTADOS	64
5.1. Resultados	64
4.2. Análisis de los resultados	126
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	129
5.1. Conclusiones.....	129
Referencias bibliográficas	132
ANEXOS.....	138
Anexo 1: cronograma de actividades	138
Anexo 2: Presupuesto.....	138
GUÍA DE ENTREVISTA.....	142

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Perfil del personal del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	73
Tabla 02: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	85
Tabla 03: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de equipamiento e infraestructura del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	94
Tabla 04: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas de la gestión de servicio del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	104
Tabla 05: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas medioambientales del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	115
Tabla 06: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas socio cultural del hotel “Villasol” en el año 2022.....	121

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: sexo del personal del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	75
Figura 02: lugar de procedencia del personal del hotel “Villasol” Nuevo Chimbote en el año 2022.	76
Figura 03: Edad de los trabajadores del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote 2022.	77
Figura 04: Nivel de estudios de los trabajadores del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	78
Figura 05: Especialidad vinculada con el puesto de los trabajadores de hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	79
Figura 06: Área de la empresa donde labora el personal del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	80
Figura 07: Tiempo laborando de los trabajadores del “Villasol” e Nuevo Chimbote en el año 2022.	81
Figura 08: Capacitación de los trabajadores del hotel “Villasol” Nuevo Chimbote en el año 2022.	82
Figura 09: Tipo de capacitación de los trabajadores del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	83
Figura 10: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, en la planificación el hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	86
Figura 11: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la organización del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	87
Figura 16: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión financiera y contable del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	92
Figura 17: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de comunicación y marketing del hotel “Villasol” en el año 2022.	93
Figura 18: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el exterior del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	95
Figura 19: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción del hotel “Villasol”.	96
Figura 20: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en las áreas comunes del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	97

Figura 21: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la oficina del hotel “Villasol”	98
Figura 22: Cumplimiento derivados de las buenas prácticas en cuanto a las habitaciones del hotel “Villasol” en el año 2022.....	99
Figura 23: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el almacén de pisos del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	100
Figura 24: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el comedor del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022	101
Figura 25: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la cocina del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	102
Figura 26: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el área personal del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	103
Figura 27: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en los aspectos generales del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	105
Figura 28: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en las reservas del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	106
Figura 29: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la atención del teléfono en el hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	107
Figura 30: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al ingreso del huésped en el hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	108
Figura 32: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la estadía del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	109
Figura 33: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la salida del huésped del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	110
Figura 34: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la limpieza de habitaciones del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	111
Figura 35: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la limpieza de las áreas comunes del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	112
Figura 36: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la preparación de alimentos y bebidas del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	113
Figura 37: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en los servicios de alimentos del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	114

Figura 38: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el uso del agua del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	116
Figura 39: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el uso de energía del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.....	117
Figura 40: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el consumo de productos del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	118
Figura 41: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de residuos del hotel “Villasol” en el año 2022.....	119
Figura 42: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas derivados de las buenas prácticas en la adaptación al medio del hotel “Villasol” en el año 2022..	120
Figura 43: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el apoyo a la cultura local del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el 2022.	122
Figura 44: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el apoyo a la comunidad local del hotel “Villasol” en el año 2022.	123
Figura 45: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.	125
Figura 46: Cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas practicas del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022	125

I. INTRODUCCIÓN

Desde años anteriores los hoteles han sido y siguen siendo empresas fundamentales para el desarrollo turístico del país. Este servicio es el que permite al huésped pernoctar un determinado tiempo en una ciudad, región o país. Los turistas al adquirir los servicios del establecimiento pueden disfrutar de su estadía y el confort que este ofrece, por lo que es esencial que este servicio sea de calidad.

La Organización Mundial de Turismo, en su libro *Introducción al Turismo* (2011), indica que el sector de la hotelería siempre se ha caracterizado por una gran cantidad de pequeñas empresas individuales que se gestionan a nivel familiar. A medida que el mercado se expandía, principalmente por los avances tecnológicos en el transporte, comenzaron a surgir las grandes cadenas que hoy conocemos, introduciendo nuevas formas de gestión, como las franquicias, que les permitieran tener presencia en diferentes regiones

En los sitios más visitados por los turistas, es frecuente hallar otras empresas que brindan el servicio de hotelería, en muchos casos depende del lugar donde se encuentra. También se pueden hallar desde pequeños, medianos y hasta hoteles lujosos.

Las empresas sin importar el tipo de servicio de alojamiento que brinden, deben tener como prioridad ofrecer un servicio de calidad, pues en la actualidad, muchas empresas tienen como objetivo ofrecer un servicio de calidad total, los establecimientos buscan que su empresa sea vista como el lugar que satisface las necesidades del huésped desde todo ángulo posible.

Una característica primordial en las empresas de alojamiento es la entera complacencia del cliente; y por ello es necesario organizar al personal que se relaciona de forma directa e indirecta con el huésped para que así se perfeccione la prestación del servicio

Para la Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente (2014):

Las motivaciones que impulsan a las empresas a implantar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) son muy numerosas y de diversas naturalezas. En este sentido, con dicha implantación las empresas persiguen dos objetivos básicos; reconocimiento de la calidad por sus clientes, competidores, etc., así como la mejora interna de la organización. Todo ello permitirá incrementar la eficiencia, mejorar el control y gestión de la organización, reducción de costos y el incremento de la satisfacción de los clientes (p. 105).

Son muchos los medios internacionales que existen para medir o mejorar la calidad del servicio, entre ellos está las buenas prácticas, uno de los métodos que ha ido ocupando un buen lugar en diversos países.

Las Buenas Prácticas son indicadores que apoyan en diferentes aspectos a los establecimientos que ansíen emplear dichos indicadores. Para saber si el servicio que se ofrece en la empresa está haciendo uso de las buenas prácticas, y sí es así logran cumplir las perspectivas que tienen los clientes, además que se puede obtener un servicio confiable lo cual impulsaría aún más al desempeño de los trabajadores. Además la inclusión de las buenas practicas no solo beneficia al huésped sino también al personal del establecimiento, al establecimiento y a su entorno local (Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR, 2018)

En los últimos años en el Perú se puede demostrar que el turismo ha obtenido un crecimiento incesante, por ello el turismo ha sido considerado la tercera actividad que genera más divisas en el país, este representa un 3,9% del Producto Bruto Interno, utiliza un aproximado de 7,4% de la PEA (ComexPerú, 2019).

Para, la International Tourism Highlights Edition 2019 de la OMT, describe que durante el año 2017 el Perú percibió 4,032 millones de turistas internacionales, mientras que en el 2018, se recibieron 4,419 millones de turistas internacionales de los cuales el 65% llegó por motivo de vacaciones, otros por visita a familiares y amigos, negocios; seminarios y eventos, obteniendo un aumento de 9.6 %.según comexPeru. En el 2018 se obtuvo un ingreso de 4,895 millones de dólares, lo cual da a conocer que es un 7% mayor al que se obtuvo en el año 2017.

Y según otros esquemas estadísticos extraídos de la página web de Sistema de Información estadística de Turismo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, mencionan: sobre el número de hoteles que se registraron en el año 2015 y fue de 19,522 establecimientos de alojamiento, en el año 2018 se registró 22,115 establecimientos de hospedaje, teniendo un aumento de 13% un porcentaje bastante considerable.

En lo que es la cantidad de habitaciones en los hoteles, durante el año 2015 se registró 259,990 habitaciones, en el año 2018 se registró 296,748 habitaciones, se obtuvo un aumento del 14%; referente a la cantidad de plazas - camas de los hoteles, en el año 2015 se registró 451,471 de plazas - camas de los hoteles, en el año 2018 se registró un numero de 516,245 de plazas - camas de los hoteles, teniendo un aumento del 14%.

La Mejora de la calidad en el servicio en los establecimientos relacionados a la actividad turística en el país, es vital para su permanencia en el mercado. Debido a la competencia que existe, esto ha generado que el país haga uso de medidas de evaluación de la calidad en el sector. Sin embargo en diferentes partes del país aún existe un numeroso sector por mejorar, pues la deficiencia genera que muchos turistas tengan una mala experiencia del lugar en el que adquirieron sus servicios. Por ello, Mincetur se ha visto en el deber de establecer métodos que contribuyan a cambiar esta situación.

En el país existe el Plan Nacional de Calidad turística (CALTUR), que al igual que Mincetur, es una guía de gestión del turismo en el que se consideran estrategias y reglas que permiten que el país sea un destino de calidad, para así los destinos nacionales y productos turísticos tengan el visto bueno por los turistas a través de sus experiencias positivas.

En el 2005 se elaboró el primer CALTUR, pero debido a que el turismo es una de las actividades de constante desarrollo, este se ha ido actualizando conforme a las necesidades del cliente. El nuevo Plan Nacional de Calidad Turística 2017-2025 promueve e impulsa el desarrollo sostenible, competitivo y diverso en el país.

Dentro de CALTUR, está el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP, al igual que su página web, la cual está enfocada en inducir a los prestadores de servicios en procesos de desarrollo constante, por medio del empleo de las buenas prácticas, las cuales están diseñadas para cada tipo de servicio. El SABP es utilizado por el centro de Formación en Turismo - CENFOTUR, y los establecimientos han de hacer uso de las siguientes fases la primera fase es la capacitación, asistencia técnica, evaluación y monitoreo y reconocimiento.

Durante el año 2010 al 2016 se evaluaron 2193 establecimientos, en el transcurso de los años ha incrementado el número de compañías, cabe mencionar que la cantidad de compañías que cuenta con el reconocimiento de la aplicación de las Buenas Prácticas, en el año 2010 fue de 21 establecimientos, en el 2011 hubieron 69 más con el reconocimiento, en el 2012 el número de establecimientos fue de 109, mientras que en el 2013 hubieron 199 empresas, en el 2014 hubo un incremento a 287, en el año 2015 se obtuvo 309 más que lo que se obtuvo en el año 2014, y en año 2016 el incremento fue de 307 más empresas que si cuentan con el consentimiento para seguir en funcionamiento debido a que si cumplen los requisitos mínimos de las buenas prácticas.

A pesar de que exista un control por parte del estado aún existe mucho por mejorar y desarrollar en la calidad de servicios de los operadores turísticos, pues aún existe mucha informalidad y son numerosas las empresas que por obtener ganancias rápidas, no mejoran sus servicios para sus consumidores.

En la región Áncash, según el informe de Estadísticas de Turismo del año 2017 MINCETUR, se registró unas 845 empresas que brindan el servicio de hospedajes, de los cuales 310 se localizan en la provincia, posicionándose en gran parte en la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.

En el año 2015 la Municipalidad de Nuevo Chimbote a través de las Gerencias de Desarrollo Económico y Turismo, Obras y el área de Salud efectuó una intervención a cuatro establecimientos que se encuentran en el centro del distrito y se halló ciertas carencias de calidad, por ejemplo se encontró colchones en deplorable estado y sábanas y almohadas sucias, por ello se efectuó la incautación de estos productos para evitar las enfermedades dérmicas en los huéspedes que asisten a estos establecimientos (Chimbotenelina, 2015). Esto demuestra que los establecimientos hoteleros a nivel local no cuentan con mecanismos de calidad en su servicio y no aplican adecuadamente las buenas prácticas orientadas a la satisfacción del huésped, siendo este una dificultad de gran relevancia para el desarrollo turístico.

El establecimiento considerado en la investigación es el hotel “Villasol”, su categoría es de dos estrellas, está ubicado UPIS Villa San Luis, en Nuevo Chimbote; cabe mencionar que en este establecimiento jamás se ha ejecutado una evaluación de la calidad. Por ello la presente investigación va a permitir que el propietario del hotel mejore y fortalezca las debilidades alcanzar el nivel de calidad, para así satisfacer totalmente al cliente. A partir de esta necesidad se realizó esta pregunta *¿Cuáles son las características de la evaluación de la calidad de servicio del hotel Villasol de Nuevo Chimbote, utilizando los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2022?*

1.2. OBJETIVO GENERAL

- Determinar las características de la evaluación de la calidad del servicio del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote, utilizando los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2022.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Describir las principales características del hotel “Villasol”, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal.
- Describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa del hotel "Villasol" de Nuevo Chimbote en el año 2022.
- Describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.
- Describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.
- Describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.
- Describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio cultural del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote. En el año 2022.

1.3. JUSTIFICACION

La presente investigación denominada “Evaluación de la calidad del servicio del hotel Villasol de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2022” se deriva de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración, denominada Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas.

La investigación se llevó a cabo con la finalidad de desarrollar y mejorar la calidad en los servicios hoteleros, por otro lado sea observado que en la actualidad la investigación que en la actualidad son muy pocas las investigaciones existentes las que se enfocan en este tipo de temas.

El proyecto presenta cinco partes, en la primera parte se ha considerado la introducción la cual posee la caracterización del problema, el enunciado del problema, los objetivos y la justificación de la investigación, En la segunda parte: el Marco Teórico y Conceptual se muestra los antecedentes vinculados con la investigación y el marco vinculado con la variable de la investigación. En la tercera parte se presentara los aspectos metodológicos de la

investigación, la cuarta parte está compuesta por los resultados que se hallaron en la organización y por último en la quinta parte se plasmó las conclusiones, seguido de las referencias bibliográficas y en los anexos los instrumentos planteados para la recolección de datos.

La presente investigación es conveniente porque nos permitirá “determinar las características de evaluación de la calidad de servicio del hotel “Villasol” de Nuevo de Chimbote, utilizando estándares de las buenas prácticas en el año 2022”, comprobando la situación del servicio de calidad que se proporciona en el hotel.

Los resultados de la investigación permitieron conocer el contexto en el que se encuentra el hotel con relación al cumplimiento de los estándares de las buenas prácticas, la cual servirá como punto de partida para las instituciones encargadas y para los distintos actores que son parte del rubro hotelero, además favorecerán al desarrollo del servicio en aspectos como: la gestión administrativa, , la gestión de servicio, equipamiento e infraestructura la gestión medio ambiental y la gestión sociocultural incluso el propietario puede desarrollar estrategias con la finalidad de optimar la gestión de su empresa con la cual se podrá garantizar la complacencia del huésped, lucro y estabilidad de la organización en el mercado. Además la investigación también puede ser utilizada como guía para otras empresas. Así mismo se favorecerá a la labor que desempeña Mincetur en relación a las Buenas prácticas

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

A nivel internacional se ha identificado los siguientes antecedentes relacionados con la investigación:

Zambrano y Arteaga (2017) desarrolló su tesis denominada “Evaluación de la calidad de los servicios hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de Guayaquil” la tesis desarrollada fue de caso único transversal, de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo) de nivel descriptivo se empleó una serie de técnicas e instrumentos como la observación, la encuesta la misma que se dividió en tres partes. La primera parte referente a los datos de los usuarios, su motivación de viaje y días de permanencia, la segunda parte concerniente a la infraestructura del hotel, habitaciones y áreas comunes. Asimismo con este estudio se evidenció que los establecimientos hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de la ciudad de Guayaquil están presentando fallas en la gestión de sus recursos tangibles e intangibles al tener un 63% de turistas que indicaron que sus expectativas fueron parcialmente cumplidas.

Según Muñoz J. (2017), en su estudio “Análisis Calidad de servicio en el Hotel Perla Verde de la ciudad Esmeraldas”, tuvo como objetivo general de analizar la calidad del servicio para los empleados Del Hotel Perla Verde en Esmeraldas. En este trabajo de investigación pudo Diagnosticar la insuficiencia de mantenimiento de Operaciones Administrativas en el Hotel Perla Verde, los que entorpecen el desarrollo de la gestión de la calidad en cada una de sus áreas, con el interés del huésped que frecuenta el hotel y hace uso de sus servicios. Como parte del desarrollo de este estudio, se utilizó el método científico descriptivo, exploratorio, inductivo y de deducción, Ayuda a establecer las reglas y obtener resultados gracias a su proceso característico. En una investigación de campo diferente el 53% de los empleados dicen que no se cumple por completo los parámetros para brindar un servicio de calidad, porque no hay un control estricto por los gerentes. En resumen, el principal factor tiene un impacto en la prestación de servicios de alta calidad. Por el bajo nivel de participación; Además, el rendimiento es limitado. Pues el personal responsable no se encuentra del todo comprometido.

Piedra (2018) desarrolló su tesis denominada “Análisis de la calidad de servicio en la empresa Hotel San Antonio-Bahua, 2018”, La indagación fue de enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la estadística para evaluar la variable, que sería calidad, también la investigación es de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La investigación que sobre el hotel “San Antonio” fue derivada a través de las fuentes primarias para recolección de los datos, entre ellas: la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en tres fases: La primera fue en la entrevista a la gerente general de la empresa, quien aportó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda fase, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa con la finalidad de obtener información sobre el perfil del personal; con relación a la dimensión tangible, el hotel evidencia que no se considera con un nivel alto de calidad en la infraestructura. En la dimensión del personal, la calidad que se ve en el personaje parece ser que se valora en más de la misma capacidad de gestión que una organización del sector servicios, prestados por el hotel. En la dimensión organización todavía hay un punto para mejorar la iniciativa y capacidad de resolución de problemas, tal vez debido a la falta de preparación del personal.

Milla y Paredes (2019) presentaron su tesis denominada “Evaluación de la calidad de servicio en el hotel el golf de Chiclayo, 2019”, La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental. La información presentada referente al Hotel “El Golf” fue obtenida a través del método deductivo y técnicas como la encuesta con alternativas cerradas y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. En la dimensión Fiabilidad, se observó que los huéspedes manifestaron que el establecimiento ofrece un servicio regular ya que se obtuvo 63 % de votación, debido a que los trabajadores del establecimiento regularmente ofrecen una ayuda sincera en caso de un problema o un requerimiento. En la dimensión capacidad de respuesta un 70% indicó que es regular, ya que los trabajadores del establecimiento regularmente ofrecen un servicio rápido a los clientes, en cuanto a la dimensión de empatía el 81 % señalaron que es regular. Finalmente al medir los Elementos tangibles un 57 % señaló que es regular, resultó que los huéspedes encuestados, manifestaron que el hotel no cuenta en su totalidad con equipamiento moderno, de igual manera indicaron que la infraestructura del hotel no es visiblemente atractiva, al medir la seguridad indicaron que se cumple con un 79%, puesto a que manifestaron que la seguridad brindada por el hotel es entre buena y regular. Finalmente Al medir los Elementos tangibles, se observó que los huéspedes encuestados, manifestaron que el hotel no cuenta en su totalidad con equipamiento moderno.

Morales (2017) desarrolló una investigación en el hotel “kapraia suites” de Zorritos provincia de contralmirante villar de la ciudad de Tumbes, en el año 2016, la investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio que el hotel brindaba”, La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal, se aplicó diversas encuestas al dueño del hotel y al personal de servicio, según los resultados de la investigación en cuanto a las 5 gestiones evaluadas en el hotel “kapraia suites” presta un servicio de calidad, en cuanto a la gestión administrativa de 24 estándares evaluados cumple 34,38 %, en cuanto a la gestión equipamiento e infraestructura de 24 estándares evaluados cumple con 37,50 es decir con el 100% , en la gestión del servicio cumple con 13 estándares de los 16 estándares evaluados, es decir con el 20,31% , Al ser evaluado de manera general el hotel “kapraia suites”, se determinó, según los resultados, que cumple con el 92.19 %; encontrando el déficit en la Gestión Administrativa y Gestión de Servicio.

Cornejo (2018) desarrolló su tesis denominada “Evaluación de la calidad del servicio del hotel el Murique de zorritos, contralmirante villar de la ciudad de tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2018”. La investigación consta de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo), de nivel descriptivo y de un diseño único transversal. La investigación del hotel “Murique” se obtuvo por medio de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación dentro de ellas se hizo uso de la observación y la aplicación de cuestionarios. La recaudación de datos se basó en tres etapas: la primera fue la entrevista con el dueño del hotel, quien proporciono una breve reseña histórica del hotel, y características de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal del hotel ;y en la tercera etapa ,se cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad del servicio en base al cumplimiento de estándares derivados a las buenas practicas, como resultado basado en la gestión administrativa tenemos un En relación al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa, tenemos que de los 56 estándares evaluados que representan el 19,7 % del total de estándares evaluados, el hotel “El Murique” cumple con 26, es decir con el 46,7 %, porcentaje aceptable, pero que se podría mejorar para que la empresa pueda consolidarse y asegurar su permanencia en un mercado que cada día se hace más competitivo.

Lara (2016) en su investigación sobre “Evaluación de la calidad del servicio del “hotel Buenos aires “de la ciudad de Nuevo Chimbote en base a los estándares derivados de las buenas prácticas, 2014” tuvo como principal objetivo evaluar la calidad del servicio de servicio que brinda el hotel. la investigación se desarrolló como un estudio de caso único transversal (cualitativo y cuantitativo) de nivel descriptivo se emplearon las técnicas e instrumentos de la entrevista y la observación, la recolección de datos se ejecutó en tres etapas ,la primera etapa consistió en la entrevista con el dueño del hotel quien apporto una breve reseña histórica y características del establecimiento; en la segunda etapa se aplicaron los cuestionarios a todo el personal del hotel y en la tercera de etapa se aplicaron las cinco guías de observación, como resultados en base a la gestión administrativa se obtuvo que de los 56 estándares evaluados que representan el 19,8% el hotel cumple con 29 es decir el 52,0 % ; con respecto a las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura de los 91 que representan el 32% cumple con 85 es decir con el 93,4 ;en la gestión del servicio de un total de 99 estándares que representan el 34,9 % cumple con 96 es decir con el 97% , en la gestión medioambiental de 25 estándares que representan el 8,8 % cumple con 13 es decir con el 52% ;en la gestión sociocultural de 13 estándares evaluados que representa 4,5 cumple con 8 es decir con el 61,5% y se concluyó en términos generales que el hotel “ buenos aires” cumple con el 81,3 % de los 284 estándares evaluados.

II.- REVISION DE LITERATURA

2. 2.1. El servicio de alojamiento

Es fundamental saber lo que es y en que reside el servicio de alojamiento por ello CALTUR (2013) en su manual de buenas prácticas para la atención de clientes menciona que para poder elaborar un plan de calidad para la industria hotelera hay que determinar los diferentes elementos que forman parte de su servicio integral.

Los elementos que componen estructuralmente un servicio son:

La calidad: es la precepción de la confianza que inspira el servicio de un establecimiento, ante experiencias pasadas que hayan tenido los huéspedes como para el desarrollo eficiente de la prestación de servicio actual. También podemos decir que la palabra calidad puede definirse como el grado en el que un conjunto de características cumplen con todos los requisitos necesarios.

Las particularidades: son las características físicas y de operación de un determinado establecimiento, en el caso de los hoteles son: la decoración, el tamaño de sus habitaciones, su estilo arquitectónico, el mobiliario que dispone el, etc. Todos estos aspectos son visibles para los clientes, y son estos aspectos que lo diferencian de otro establecimiento.

Beneficio condicionado: son aquellos elementos especiales que tiene una organización, por los cuales el cliente busca sus servicios; que pueden ser atención que tienen con sus huéspedes, entre otros.

Para MINCETUR (2010), señala que es la consecuencia del proceso de prestación de servicio, lo cual involucra a los clientes, el soporte físico, el personal capacitado para brindar el servicio y el beneficio comercial del establecimiento.

Claudio Arias (2014) “El hotel es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicios de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los huéspedes sus desplazamientos, además de ofrecerles servicios adicionales”.

Por otro lado MINCETUR (2015) menciona en su Código de Conducta: Documento de suscripción obligatoria que busca establecer las bases de comportamiento responsable, así como reafirmar los principios, deberes y normas generales que los prestadores de servicios

turísticos y sus trabajadores deben conocer y cumplir, a fin de prevenir la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el desempeño de sus actividades. Lo cual todas las empresas tienen que tener en cuenta y respetarlas al pie de la letra.

Para brindar un buen servicio o verdadera calidad, es necesario que este posea todos los diversos elementos involucrados en su entrega. Los componentes del servicio son: Con el fin de comprender mejor el servicio que se brinda y así brindar un verdadero servicio de calidad, y para ello es necesario incluir todos los diferentes elementos que intervienen en su entrega.

2.2.2. Características del servicio de hotelería

Las empresas hoteleras, se identifican por los rasgos propios que ofrecen.

De Cruz Romero (2012), menciona las siguientes características:

- **Intangibilidad:** los servicios son prestaciones y experiencias más que objetos ya que no los puedes experimentar, ya que aún no lo tiene y esto genera incertidumbre, lo cual dificulta al establecimiento al momento de ofrecer el servicio.
- **Inseparabilidad:** para Sangüesa, Mateo, & Ilzarbe, (2006), el servicio se caracteriza por la interrelación entre la producción y el consumo del servicio que existe. Ello es de mucha importancia ya que la interacción del proveedor y el cliente y todo el proceso de prestación de servicio son aspectos fundamentales para la evaluación final.
- **Presentación del personal:** Gran parte de los servicios que se ofrecen en el espacio turístico se realizan de forma directa por el personal del hotel. Y el personal son los que se relacionan con el huésped y de acuerdo a ello influye en la su próxima visita según los servicios que perciben.
- **Variabilidad:** se da cuando la calidad de los servicios suele depender de quien, cuando, como y donde los suministre el proveedor, al consumidor y los contextos del tiempo.
- **Perfectibilidad:** son los servicios que no pueden ser acumulados en stock para luego ser consumidos, debido a que están bajo un plazo y horario establecido por las empresas. Por lo que es recomendable que los servicios sean revocados con tiempo de anticipación y en casos que no se lleguen a utilizar, se precede a una devolución de los mismos.

2.2.3. Clasificación de los establecimientos

Las empresas que ofrecen el servicio de alojamiento se clasifican de diferentes formas ya sea por su tipo o por el tamaño del establecimiento.

2.2.3.1. Clasificación de los establecimientos de alojamiento según su tipo

MINCETUR (2015) indica que los establecimientos de hospedaje solicitan al órgano competente, su clasificación y/o categorización, cumpliendo para tal efecto con los requisitos de la infraestructura, equipamiento, servicio, y personal. Por otro lado se define la categoría como el rango de estrellas establecido por este reglamento, a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento, las condiciones de funcionamiento que estos deben ofrecer. Cabe mencionar que solo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart – Hotel y Hostal.

Los Hoteles

Son establecimientos dirigidos por un personal capacitado para brindar el servicio de alojamiento a cambio de un pago. Además de este servicio puede ofrecer otros servicios y productos extras por un pago añadido, con el objetivo de diferenciarse y dar las facilidades necesarias al huésped que no podría encontrar en otro hotel.

Mincetur, (2015) indica que es un establecimiento que reúne las condiciones para albergar a los visitantes durante un tiempo limitado. Sin embargo estos edificios tienen que regirse y cumplir con el reglamento de alojamiento que los clasifican de acuerdo al tipo y categoría, también es significativo saber que en estos tiempos existen numerosos hoteles que brindan servicios agregados, entre ellos el servicio de restauración, gimnasio, spa, wi-fi, piscina, servicio de lavandería, zona de estacionamiento, algunos también cuentan con auditorios exclusivos para la ejecución de congresos.

En el Perú los hoteles también se pueden definir como un establecimientos de alojamiento y son clasificados de 1 a 5 estrellas (Mincetur, 2014).

Reglamento de Establecimiento de Hospedaje DECRETO SUPREMO N° 029-2004 - MINCETUR (2015), señala que los hoteles deben de ocupar la totalidad de un edificio o gran parte del mismo totalmente independizado, constituyendo sus dependencias, así como también

su estructura homogénea. Así mismo los hoteles para ser categorizados deben obligatoriamente cumplir con algunos requisitos

Parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de 1 a 5 estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Reglamento.

a) Los hoteles de dos estrellas

Un hotel de dos estrellas, debe ofrecer un servicio de hospedaje limpio y básico. Estos pueden poseer un centro de negocios, pero por lo general no poseen salas para reuniones, botones, gimnasios o espacios de recreación. Las habitaciones regularmente ofrecen: baño privado con servicio de agua caliente, teléfono, televisión y “wi –fi.

Un hotel de dos estrellas es ideal para turistas, o personas que viajan por temas de negocios o exploradores, donde el costo es medio, pero sí desean servicios básicos y de calidad.

b) Los hoteles tres estrellas

Un hotel de tres estrellas pone mayor énfasis en la comodidad, estilo y servicio personalizado. A menudo tienen un restaurante en el hotel, alberca, gimnasio, una tienda de conveniencia y botones. Generalmente, hay salas de juntas y/o salas de conferencia y servicios relacionados disponibles. Las habitaciones incluyen más servicios y hay una atención más cuidadosa a la calidad y comodidad.

Un hotel de tres estrellas es ideal para viajeros de negocios o de placer en busca de un poco más que los servicios básicos.

Los hoteles de tres estrellas brindan servicios a costo intermedio, al respecto Pizzo (2012) indica que este tipo de alojamiento generalmente cuenta con servicios de restauración, un área de bar con atención personalizada las 24h.

En estos hoteles es vital la participación del botones, durante el día, a la vez también debe contar con conserjes y personal bilingüe, un lobby para la recepción del huésped. En este tipo de establecimientos el turista puede disfrutar de su estancia de la forma más tranquila y satisfactoria por el confort que se brinda

c) Hoteles de cuatro estrellas

Un hotel de cuatro estrellas es un establecimiento de lujo que a menudo ofrece más que un restaurante, un bar y servicio de habitaciones. Los servicios disponibles pueden incluir un vigilante, un conserje y un valet parking. Suelen tener un centro de conferencias y servicios de negocios. Las habitaciones son espaciosas y a menudo, cuentan con muebles elegantes, ropa de cama de alta calidad, artículos de tocador y una variedad de servicios, como mini bar y secador de pelo, servicio de habitación entre otros servicios exclusivos.

Un hotel de cuatro estrellas es ideal para viajeros que buscan más servicios y amenidades y un mayor nivel de confort.

Estos hoteles son lujosos sus habitaciones además de ser amplias incluyen accesorios como una secadora de cabello, gel de baño, televisión por cable, wi -fi , entre otros. Tiene un área de ocio donde se encuentra juegos recreativos: como mesas de billar, cartas, entre otros.

También tiene un personal de servicio capacitado para la atención, botones y parqueaderos, en algunos hoteles ya se cuenta con guías que brindan recorridos y visitas a lugares cercanos a la región.

d) Hoteles de cinco estrellas

Un hotel de cinco estrellas está muy orientado al servicio y brinda altos estándares de comodidad y calidad. Cuenta con más de un restaurante, a menudo incluyendo una opción de restaurante gourmet, así como un bar o sala de estar y servicio a cuartos las 24 horas. Puede también ofrecer canchas de tenis y acceso a campo de golf, así como un spa, un gimnasio moderno y alberca.

Un hotel de cinco estrellas es ideal para los viajeros exigentes que buscan un servicio personalizado, instalaciones de alta calidad y una variedad de servicios e instalaciones en el lugar.

Además sus habitaciones son muy amplias y cómodas, cuentan con todos los servicios y una atención personalizada las 24 horas, también suelen incluir entradas con descuentos a eventos especiales de la región acompañado de un coctel de degustación. Por lo general en estos hoteles suelen llevarse a cabo congresos y reuniones especiales

2.2.3.2. Clasificación de las empresas de hoteles según su tamaño

Actualmente en el Perú gran parte de operadores turísticos ya sea restaurantes u hoteles son mypes y pequeñas empresas.

a) Micro y pequeña empresa

Para Mares. C (s.f) La Micro y Pequeña Empresa siguiendo su definición legal es una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Puede ser conducida por su propietario como una persona individual o constituirse como una persona jurídica, adoptando la forma societaria que voluntariamente desee.

Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa LEY N°28015 En su Artículo 3.- Características de las MYPE señala las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

- Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700o de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

Por otro lado las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Una de las dificultades que se tiene es el acceso a los recursos, la cual es una desventaja que impide que se desarrolle, debido a que si no cuenta con recursos principales como el recurso económico y el recursos humano y sin estos recursos no se podrá ofrecer un servicio de calidad. Porque siendo así no se contara con la infraestructura y la tecnología necesaria para un funcionamiento correcto y ordenado.

Por su tamaño están limitados a la contratación de trabajadores, distribuidores, proveedores y suministradores, y en muchos casos por la inexperiencia y poca habilidad en los directivos lleva a sus empresas a una situación de riesgo y en algunos casos su desaparición del mercado.

2.3. La calidad en el servicio de hotelería

García, F., García, P., y Gil (2011), señalan que la calidad es una norma que se debe aplicar en todas las áreas productivas de las distintas empresas que desean y se enfocan en el “trabajo bien hecho”; que con la presión de una sociedad más exigente deben buscar la perfección. Gran parte de las empresas tienen como prioridad lograr la supervivencia y competir con las demás empresas, mejorando la calidad. Aquellas empresas que no se preocupen por brindar un servicio de calidad, van dejando de ser competitivos y con el tiempo se ven obligados a dejar de funcionar, debido a que no tendrían clientela para continuar trabajando.

Según García, F., García, P., y Gil (2011), la calidad es el nivel de perfección que la empresa manifiesta al satisfacer al huésped. Además se trata de establecer un sistema donde todos los integrantes del establecimiento sean partícipes, para que se pueda detectar los puntos débiles y minimizarlos, este fin reduciría costos e incrementaría la satisfacción del huésped. Ya que las empresas se deben a los clientes es por eso que se deben mejorar para no perder la clientela, ya que si la adquisición de sus servicios ponen en riesgo la existencia del establecimiento

Otro de las vitales pistas de calidad, son los elementos perceptibles: espacio físico del establecimiento (limpieza, área, ambientación del lugar), otro factor influyente es los datos de personales, la seguridad y que el personal esté capacitado para realizar bien su trabajo.

Para Benítez, J. (2010) La calidad de servicio es un aspecto clave para alcanzar el éxito en un sector tan competitivo como la industria hotelera. Por lo que es importante ofrecer una visión que sitúe la calidad de servicio como eje central del análisis de evaluación de los resultados que se obtienen en un hotel, rompiendo el análisis simplista, aunque importante, de los ratios financieros o la evaluación semántica de las diferentes dimensiones departamentales.

Cuando se habla de calidad total no es significado de lujo, lo que en realidad se busca es el confort que este ofrece, en como sus servicios satisface las necesidades del huésped, es decir no interesa el nivel o las estrellas del hotel; por lo que los servicios deben estar sujetos a las necesidades que se puedan presentar sin que este posea un precio excesivo. Es decir que para lograr la calidad global se es necesario aplicar la normativa que mejore el trabajo y que se utilice como indicador de ganancia. Estas normas de calidad forman unas reglas de operación, las cuales se deben adecuar según la necesidad que exista en los turistas, también es preciso que se capacite al personal para que tengan conocimiento de las políticas de la empresa (Ramírez, 2012)

2.3.1. Tipos de calidad

Esta norma ISO 9000:2000: consta de dos tipos de calidad y son las siguientes.

- **Calidad externa**, consiste en alcanzar la calidad que es necesaria en los servicios y productos turísticos al brindarla al cliente, con la finalidad de satisfacer al cliente. por ello es fundamental fortalecer el vínculo entre el personal de la empresa y el cliente y de esta forma lograr una participación favorable en el ámbito competitivo.
- **Calidad interna**, es la perfección del movimiento interno de un establecimiento, la finalidad es generar medios que permitan mejorar la imagen que vende y minimizar e identificar las actividades fallidas que no dejen determinar el proceso interno. En este proceso lo que más se favorecen son el área de administración y lo trabajadores de la empresa

Se deduce como el propósito de calidad, proporcionar al cliente ofertas adecuadas, a precios flexibles. Pero cabe señalar que a más servicios de calidad se ofrezca mayor será el costo.

Para Lefcovich (2009), La calidad se debe practicar en todo el establecimiento. Ya que es la base que construye el éxito empresarial, por lo que debe que se debe ofrecer una calidad de primera a los agentes internos como a los externos.

2.3.2. Evaluación de la calidad del servicio de alojamiento

Actualmente en los servicios de la hotelería es necesario realizar una gestión de calidad, esto implica que se tiene que cumplir con ciertos parámetros, estándares los cuales

tienen como única finalidad velar por el bienestar del huésped asegurando el éxito de la empresa, en tal sentido la evaluación es la comprobación para ver si se están utilizando las normas y el nivel de cumplimiento, corrigiendo los errores que pueden estar teniendo dentro de la empresa, pero según Ramírez (2002), señala que la calidad del servicio debe ser controlada continuamente según los cambios que se van originando. También Casanueva, García y Caro (2000) menciona que para obtener mejores logros se debe realizar un estudio del proceso de mejora para determinar el nivel de desempeño.

Gadotty. S (2008) La calidad es un tema central en las discusiones empresariales y académicas desde hace muchas décadas. En la actualidad, la gestión de la calidad se convierte en condición necesaria para cualquier estrategia dirigida al éxito de las empresas. El aumento constante del nivel de exigencia del consumidor, aliado a la competencia de nuevos países con ventajas comparativas con el costo y el creciente avance de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determine la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.

Además es importante la evaluación de los servicios hoteleros ya que permite conocer el estado de calidad que tiene el establecimiento, así mismo, Martin (2004) menciona que para calcular el nivel de calidad se debe considerar las obligaciones mínimas en la infraestructura física y la gestión interna.

De la Parra Paz señala que la calidad del servicio es un resultado, de un contexto de cuando se está haciendo lo correcto para alcanzar los objetivos planteados de la empresa. Cabe mencionar que hay dos tipos de medición: el factor de los medios que se vincula con la perspectiva y el factor de los fines.

En la parte del control existen 3 fases distintas, la primera fase es la recolección de datos, la segunda es el proceso de análisis, y finalmente la tercera fase esta las medidas que se utilizan para mejorar y optimizar las debilidades de la empresa.

En la actualidad se certifica a las empresas turísticas por su servicio de calidad que brinda a los clientes. Para Mincetur (2012), la evolución del servicio es un procedimiento fundamental de las buenas prácticas, que tiene como único fin identificar si los establecimientos están empleando adecuadamente los estándares.

Definición de normas y estándares de calidad

Plan Nacional de calidad turística del Perú CALTUR (2013), Indica que se pueden establecer normas y estándares para la regulación y estandarización, incluyendo el comportamiento y deberes de los empleados, la duración del servicio, el tiempo de servicio al cliente, los procedimientos de manejo de quejas. Después de definir estos estándares, la empresa debe crear e implementar sistemas, tanto a nivel de empleados como de productividad y eficiencia, para poder verificar continuamente que se están cumpliendo los estándares de calidad establecidos.

2.4. Marco normativo y estándares de calidad de los servicios de alojamiento

Es importante destacar la diferencia que existe entre la norma y el estándar; las normas son aquellas que tienen que cumplir obligatoriamente, a diferencia del estándar se adecúan de acuerdo al establecimiento y sus propósitos que desea lograr para el desarrollo la calidad de servicio que brinda.

2.4.1. Reglamento de establecimiento de hospedaje

MINCETUR (2015), mediante el Decreto Supremo N^o 01-2015, señala las disposiciones para la categorización, operación e inspección de los hoteles para la autorización en el caso cumplan con el reglamento, uno de los requisitos fundamentales están obligados a manifestar una Declaración Jurada de cumplimiento de las condiciones mínimas para la prestación del servicio.

Régimen para la iniciación de acciones

a) Requisitos para el inicio de actividades

- Número de registro único de contribuyente (RUC)
- Nombre comercial
- Numero de licencia de funcionamiento
- Fecha de expedición del certificado
- Categoría de ser el caso
- Capacidad instalada (número de habitaciones, camas y servicios adicionales).
- Calificación de calidad, sostenibilidad u otro reconocimiento especial.

b) Régimen de atención y registros de huéspedes.

- Es obligatorio la inscripción de los huéspedes en el registro proporcionando sus datos completos.
- El ingreso de menores de edad, solo es permitido, en compañía de sus padres, tutores, y en el caso de los tutores deben portar un credencial aprobado por la autoridad competente.

c) Disposiciones aplicables y registro a todos hoteles.

- Los servicios higiénicos públicos deben de estar ubicados en el área de recepción o en lugares cercanos.
- La construcción deberá ser armonioso con el entorno.

2.4.2. Estándares de calidad en el servicio de alojamiento

Para MINCETUR (2008) El significado del término calidad está adquiriendo carácter multidimensional. A los elementos tradicionales que lo componen, como calidad del servicio, control o correcciones, se les han sumado nuevos elementos tales como; gestión, empleados, clientes y mejoramiento. La calidad se puede definirse como un conjunto de propiedades de un servicio, las cuales le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente o grupo de ellos.

La gestión de la calidad, por su parte, no es otra cosa que la forma de dirigir todas las actividades, sin importar quien las ejecute, a través de las cuales se alcanza la calidad de los servicios, o lo que es lo mismo, se logra la aptitud para satisfacer las necesidades.

Los servicios de alojamiento proporcionados por los hoteles son uno de los principales pilares de los servicios turísticos en la industria turística. Este servicio en la actualidad enfrenta a un entorno más competitivo, lo que obliga a que estos establecimientos presten un servicio de calidad. La competitividad de los servicios hoteleros depende especialmente de los activos intangibles. No es fácil imitar la popularidad del establecimiento, la imagen del establecimiento, la calidad del servicio del personal, la organización interna del establecimiento, el servicio de reservas o la atención a la habitación, no es igual en todos los lugares, cada uno es fiel a su estilo. Si bien es cierto que algunos activos tangibles son: la

ubicación, el espacio de la habitación, el dormitorio, el área de servicios higiénicos y lo que es el equipamiento, etc, pueden ser fácilmente imitados por la competencia. Pero existen otros aspectos físicos que pueden hacer la diferencia de las demás empresas, que pueden ser la arquitectura, su entorno, la armonía que transmite el establecimiento el cual refleja el compromiso con la calidad.

El método más generalizado de gestionar la calidad es a través de los programas de calidad. Un programa de calidad es un mecanismo integrado que permite, facilita y coordina la aplicación operativa de las tareas o procesos relacionados con la calidad. Los programas de calidad se planifican con el objetivo de orientar la estrategia de calidad de la empresa y asegurar que los esfuerzos de todas las áreas y departamentos que tienen relación con la calidad serán coordinados. Todos son importantes para dar un buen servicio.

Para Marketing Publishing (2007), señala que es la manera más eficiente de mantener la dirección de una empresa ya que permite supervisar la calidad de los bienes, sin la necesidad de revisarlos por unidad. De igual manera se da en las funciones que desempeñan según el cargo que ocupan en el establecimiento de alojamiento. Por ello es fundamental que se planteen normas y estándares que se tengan que cumplir.

Así de esa forma la evaluación de la calidad se ha convertido en una necesidad de las empresas turísticas, a la vez se efectúa para comprobar el cumplimiento de las normas en la empresa.

Es importante establecer parámetros y estándares que permitan inspeccionar la calidad del servicio en hoteles. Por ello Marketing Publishing (2007), menciona que los estándares desempeñan una triple función, la primera función: se basa en las expectativas de los huéspedes y lo que se es necesario para lograr una calidad eficaz. En el segundo: Es el control de la calidad del establecimiento. En el tercero: da a conocer a los colaboradores de la empresa mediante capacitaciones los criterios y de cómo deben ser ofertados los productos.

2.5. Las buenas prácticas en el servicio de alojamiento

Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) (2017), señalan que Mincetur promueve la mejora incesante de la calidad de los servicios, por medio de la aplicación de las buenas prácticas de gestión, desarrolladas de manera específica para cada rubro de presentación.

En la actualidad es común escuchar hablar sobre buenas prácticas en el sector turístico, tanto a nivel nacional e internacional, se vienen difundiendo a través de los diversos medios de comunicación. MINCETUR (2012) señala que las buenas practicas según el Departamento de las Naciones Unidas: es una buena guía a seguir para así adaptar nuevas ideas y estrategias de desarrollo que finalmente beneficien a la empresa como al consumidor

MINCETUR (2012) Señala que la Gestión Integral de la Calidad es el conjunto de actividades enfocadas a planificar, organizar y controlar la calidad de una empresa que debe plasmarse en un Sistema de Calidad.

Según Van Duynen y Carré (2011), considera que las buenas prácticas son parámetros que los establecimientos deben seguir de forma constante lo que implica hacer cambios de cualidad y de gestión.

2.5.1. Características de las buenas prácticas

MINCETUR (2012), indica que las buenas prácticas pueden ser una guía bastante beneficiosa y también pueden ser usados como meta para otras empresas, que deberían tener lo siguiente:

- **Innovación o creatividad:** las buenas prácticas obtendrán éxito si se trazan objetivos y alcanzan los resultados anhelados.
- **Replicabilidad:** está compuesta por los proceso y recursos que se pueden movilizar con la finalidad de repetir el uso que los llevo a tener éxito; este elemento se puede adecuar y mejorar de acuerdo a las novedosas tendencias.
- **Sostenibilidad:** consiste en el nivel de satisfacción que brinda frente a las necesidades que se presentan en la actualidad, avalando la equidad entre incremento económico, el cuidado medioambiental y el bienestar social.
- **Pertinencia:** consiste en la experiencia adecuada y eficaz obtenida como respuesta a las oportunidades de negocios, a las necesidades de los clientes y al ámbito donde se lleva a cabo la práctica.
- **Eficiencia y ejecución:** se refiere a la capacidad de lograr resultados esperados durante un tiempo limitado.

2.5.3. Estándares en el servicio de alojamiento derivados de las buenas prácticas

2.5.3.1. Estándares de buenas prácticas en la gestión administrativa

MINCETUR (2012), Señala que por lo general, en un establecimiento de alojamiento de 3 estrellas o de categoría inferior, el gerente suele ocupar el puesto de dirección y, en muchos casos, el propietario, desempeña funciones diversas, son principalmente funciones que le permiten controlar su negocio. El cual puede gestionar sin riesgo de robo o pérdida de control

Además debe poseer actitudes y valores, en sus actividades profesionales. Esto incluye comportamientos de "saber hacer" relacionados con uno mismo, como la confidencialidad y la confianza, con relación al trabajo , así como la identidad profesional y el entorno laboral, como la colaboración, las relaciones interpersonales, etc.

Por otro lado Rainforest Alliance (s.f.), señala que la administración permite mantener un orden en los establecimientos, organiza los recursos y los procesos por ello el administrador debe ser capaz de dirigir o tener clara la dirección y los objetivos a lograr, porque si se detecta una mala administración los resultados no serán los más óptimos. Sin embargo es necesario desarrollar esquemas de gestión que ayuden a lograr los propósitos del hotel.

2.5.4. Buenas prácticas en el equipamiento e infraestructura

Hospitality & Service University (s.f.), señala que la infraestructura es el soporte físico, es el espacio donde todos los que son parte del personal mantienen el contacto directo con los clientes y concretan el servicio buscando la excelencia en la calidad

2.5.5. Buenas prácticas en la gestión de servicio

Según, Asesores en Turismo para Empresas e Instituciones Públicas (2016), las buenas prácticas en la gestión de servicio es una respuesta a la evolución de la hotelería, donde al existir más competencia las necesidades del huésped se vuelven mayores, por ello es de suma importancia alcanzar una gestión de calidad, ya que la prestación del servicio es el pilar y lo ideal es que el personal se encuentre capacitado para la atención al cliente, en caso se presenten dudas e inconvenientes, también es necesario que el personal hable con una fluidez y se desenvuelva con responsabilidad y puntualidad y facilidad para resolver conflictos.

2.5.6. Buenas prácticas en gestión medio ambiental

Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (CAR/PL) (2006) Toda empresa moderna debería incorporar hoy en día los criterios de protección del medio ambiente, esenciales para la gestión general del negocio dentro de una política general de responsabilidad social corporativa y asumir la parte de responsabilidad que le corresponde en la conservación y mejora del medio ambiente.

Una empresa comprometida con el medio ambiente es una empresa comprometida con una sociedad cada vez más consciente de los temas ambientales y que empieza a exigir a los agentes económicos una actuación contundente en este sentido. Para la empresa, el desarrollo sostenible significa la creación de riqueza, a la vez que disminuye el impacto ambiental de su actividad. El aumento de la eficiencia es la forma principal de contribución de las empresas al desarrollo sostenible y, cada vez más, se considera un elemento de primer orden en el diseño de estrategias empresariales.

En la actualidad está claro que la gestión medio ambiental respetuosa es una oportunidad para mejorar el negocio y conseguir un ahorro económico a largo plazo. Entre otras, la aplicación de criterios ambientales puede aportar los siguientes beneficios:

- Reducción de los costes energéticos.
- Reducción de los costes de eliminación de residuos.
- Mejora de las relaciones con la comunidad local.
- Mayor competitividad internacional.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Reducción de los costes de control.
- Disminución de los riesgos de incidentes.
- Argumento de venta a un público cada vez más concienciado.
- Menor riesgo de reclamaciones judiciales y penalizaciones.
- Más facilidad de acceso a líneas de crédito.

Para Casanueva, García y Caro (2000), la dirección de los hoteles deben de incluir parámetros sobre el cuidado del medioambiente. Basado en la política medioambiental lo cual sería ideal para que todos sean parte.

La tecnología: Es el uso de aparatos tecnológicos es una buena opción para contribuir con el cuidado del medioambiente en el hotel.

La estructura: Es adaptar novedosas medidas y estrategias para que el sistema de gestión funcione correctamente. También es necesario que un participante se responsabilice del medio ambiente del hotel.

Los recursos humanos: Desempeñan un gran puesto ya que sí se desea alcanzar el éxito en el sistema de gestión medioambiental, es preciso que todos los participantes del establecimiento apoyen y ayuden e informen al público en general a través de medios de publicidad y así incentiven la actitud con respecto al cuidado del medioambiente.

Buenas prácticas en gestión socio cultural

Rainforest Alliance (s.f.), indica que es importante comprender que las buenas prácticas para el turismo sostenible no solamente van a beneficiar a la persona sino también al negocio, empresa, destino o cualquier operación que las implemente de forma directa. El objetivo de su implementación es beneficiar al ambiente, la cultura y tradición local y a la economía empresarial. En el campo turístico, los beneficios pueden llegar a cientos de miles de personas si es bien manejado, por lo que las buenas prácticas son un apoyo para alcanzar el bienestar en general. En resumen, las buenas prácticas pueden contribuir a:

- Proteger y mejorar el ambiente.
- Ahorrar en el consumo de recursos e insumos.
- Establecer buenas relaciones sociales, ambientales y empresariales dentro de la comunidad y con otras comunidades.
- Poner en valor y rescatar los rasgos culturales de una comunidad.
- Lograr que la empresa sea más competitiva debido a su calidad de servicio y responsabilidad.
- Mejorar la imagen de la empresa y obtener reconocimiento público en el mercado local, nacional e internacional.
- Captar un mercado turístico de calidad, con la misma visión de sostenibilidad de la operación turística.
- Mejorar la calidad de vida del personal de la empresa y de la comunidad local (ambiental, sociocultural y económicamente).
- Mejorar la administración de la empresa y sus procesos de operación.

- Concienciar a clientes, personal y proveedores acerca la importancia de tener una visión de sostenibilidad.
- Vivir y trabajar en un ambiente más sano y placentero para todos.

También considera que la comunidad convive con la empresa ya que es otro agente de venta de sus servicios debido a que comparten los mismos objetivos de desarrollo, por el cual el vínculo entre los operadores turísticos y su entorno socio cultural debe de ser armonioso y solido tratando de alcanzar la responsabilidad social y a su vez aportar para el desarrollo de su entorno, logrando el desarrollo mutuo.

Rainforest Alliance (2006), señala que una organización no debe ser como una isla que contribuye a la degradación del entorno social y cultural. Los establecimientos no deben ser ajenos al desarrollo de las comunidades cercanas, por lo contrario debe ser partícipes en el desarrollo de la comunidad. Pues deberían invertir e impulsar proyectos que mejoren la infraestructura, y brindar empleos a la población.

Estándares derivados de las buenas prácticas

Para Hospitality & Service University (s.f). Indica que el manual de estándares de servicio es un reglamento que describe las condiciones que debe cumplir como mínimo a lograr. Por otro lado MINCETUR (2012), señala que las buenas prácticas en las empresas permiten optimar y aprender de las experiencias pasadas o de otras y utilizarlos en su contexto. Para así incrementar la confianza del establecimiento ya que el propósito es desarrollar y lograr un servicio eficaz.

III. Hipótesis

Según Izcara (2014), “las hipótesis son explicaciones tentativas de un fenómeno investigado formuladas a manera de proposiciones”. En la presente investigación evaluación de la calidad del servicio del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote, utilizando los estándares de las buenas prácticas en el año 2022. No se plantea hipótesis debido a que es una investigación descriptiva.

IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación adoptó un diseño de un caso único transversal, al respecto Hernández, Sampieri, Fernández y Baptista (2010) indican que los diseños de investigación transversal recolectan datos en un sólo comentario, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 151)

La investigación se desarrolló como un estudio de caso único, de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo) puesto que se obtuvieron tanto datos de tipo cuantitativo como cualitativos. Sobre los estudios de casos, Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 163), señalan que se pueden definir como “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta; analizan profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema”. La unidad o caso investigado puede tratarse de un individuo, una pareja, una familia, un objeto, un sistema, una organización, etc.

Por otro lado, Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010) indican que “los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. (p.546).

4.2. Población y muestra

a) Población

La población es finita al haber optado por el método de la observación y se optó por pedir apoyo al personal y propietaria del hotel para la recopilación de información que requería la investigación.

a) Muestra

Según Sampieri, (2010) señala que cuando una población tiene menos de cincuenta personas, no es necesario aplicar fórmula. Para la investigación la muestra fue 4 personas, quienes conforman el personal del hotel.

4.3. Definición de las variables

variable	Dimensión	Sub dimensión	indicadores	ITEM	medición
Calidad de servicio	Gestión Administrativa	Planificación	4 Indicadores	La empresa cuenta con un plan estratégico en el que define su visión, misión, valores y objetivos	Cumple / No cumple
				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	
		Organización	3 Indicadores	La empresa cuenta con un manual de organización y funciones	Cumple / No cumple
				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	
		Gestión de calidad	6 Indicadores	La empresa cuenta con un sistema de control de calidad del servicio	Cumple / No cumple
				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	
		Gestión de recursos humanos	15 indicadores	La empresa ha definido los perfiles de los puestos de trabajo (aptitudes, habilidades, formación y experiencia)	Cumple / No cumple
				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					

				<p>La empresa evalúa periódicamente el rendimiento del personal (calidad y cantidad del trabajo, relaciones laborales)</p> <p>La empresa cuenta con un programa de capacitación para el personal</p> <p>La empresa emplea estrategias para mantener motivado al personal</p> <p>La empresa lleva a cabo reuniones frecuentes a fin de tratar temas relacionados con el trabajo</p> <p>La empresa garantiza la igualdad de oportunidades a los empleados</p> <p>La empresa fomenta y difunde entre sus empleados la práctica de valores y principios éticos</p> <p>La empresa comunica al personal los resultados alcanzados en cuanto a los servicios y la satisfacción del cliente</p> <p>La empresa ha establecido mecanismos para que el personal comunique sus sugerencias sobre el servicio</p> <p>La empresa respeta la jornada laboral establecida por ley</p> <p>La empresa brinda remuneraciones establecidas en la legislación laboral</p> <p>La empresa cumple con brindar los beneficios sociales a los empleados</p>	
		Gestión de suministros y Proveedores	5 indicadores	<p>La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores</p> <p>La empresa cuenta con un registro con las características y datos de sus proveedores</p> <p>La empresa ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos</p> <p>La empresa emplea formatos para formalizar sus pedidos</p> <p>La empresa ha establecido los horarios y procedimientos para la recepción de los productos</p>	Cumple / No cumple
			8 indicadores	<p>La empresa ha identificado sus riesgos y peligros (reales y potenciales)</p> <p>La empresa ha desarrollado planes para minimizar las situaciones de riesgo y peligro</p>	

		Gestión de seguridad		<p>Se brinda capacitación al personal en temas de seguridad</p> <p>La empresa cuenta con planes para atender emergencias (naturales, accidentes, enfermedades)</p> <p>La empresa cuenta con equipos y dispositivos de seguridad tanto para los clientes como para los empleados</p> <p>La empresa ha implementado programas de simulacros y prácticas de seguridad</p> <p>La empresa cuenta con el certificado de Defensa Civil</p> <p>La empresa dispone de un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencia</p>	Cumple / No cumple
		Gestión financiera y contable	3 indicadores	<p>La empresa cuenta con los servicios de un profesional en el campo financiero contable</p> <p>La empresa dispone de un presupuesto general y presupuestos específicos</p> <p>El propietario está capacitado en temas financieros y contables</p>	Cumple / No cumple
		Gestión de comunicación y marketing	12 indicadores	<p>La empresa cuenta con un estudio de mercado, considerando las características tanto de la competencia como de la demanda</p> <p>La empresa cuenta con una marca y eslogan atractivo y coherente con el servicio que brinda</p> <p>La empresa diseña sus servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de sus clientes</p> <p>La empresa mantiene un registro de sus clientes</p> <p>La empresa firma convenios con el fin de incrementar la demanda del establecimiento</p> <p>La empresa ha establecido el precio de sus productos o servicios en base a un estudio de mercado</p> <p>La empresa emplea medios de comunicación masivos para promocionar su oferta</p> <p>La empresa difunde información coherente con el servicio que brinda</p>	Cumple / No cumple

				<p>La empresa provee información al cliente sobre las condiciones de prestación del servicio</p> <p>La empresa cuenta con tarifarios de su oferta gastronómica</p> <p>La empresa exhibe en un lugar visible la oferta gastronómica con sus respectivos precios</p> <p>La empresa exhibe en un lugar visible las formas de pago aceptadas en el establecimiento</p>	
		Exterior	11 indicadores	<p>El establecimiento se ubica en un lugar accesible</p> <p>Existe limpieza en el entorno</p> <p>El establecimiento se ubica en una zona segura</p> <p>Cuenta con un panel visible y atractivo en la fachada</p> <p>Presenta el icono de clasificación y/o categorización</p> <p>Cuenta con buena iluminación</p> <p>Presenta facilidad de acceso peatonal</p> <p>Presenta acceso especial para discapacitados</p> <p>Cuenta con estacionamiento privado o existe uno cercano</p> <p>Cuenta con espacios verdes al rededor, los cuales están bien cuidados</p> <p>Cuenta con vigilancia externa</p>	
		Recepción	10 Indicadores	<p>Se ubica en un lugar de fácil acceso</p> <p>Exhibe las licencias correspondientes</p> <p>Cuenta con un palomar adecuado y bien ubicado</p> <p>Cuenta con una distribución y mobiliario adecuados</p> <p>Cuenta con un botiquín</p> <p>Posee una decoración cálida y armoniosa</p> <p>Cuenta un lugar seguro destinado para almacén de equipaje</p> <p>Cuenta con equipos como teléfono y computadora para facilitar el trabajo del personal</p> <p>Cuenta con materiales necesarios para realizar el registro del huésped</p> <p>Cuenta con un tarifario visible, así como con un recuadro donde se</p>	

				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	
		Áreas Comunes	10 indicadores	Los pasadizos cuentan con señalización de seguridad y extintores	Cumple / No cumple
				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	
	Gestión de equipamiento e infraestructura	Oficinas	2 Indicadores	Se cuenta con una oficina administrativa	Cumple/ No cumple
				La oficina cuenta con los equipos e implementos necesarios	
				Las habitaciones cuentan con numeración en el exterior	

		Habitaciones	15 Indicadores	La cerradura de la puerta brinda seguridad	Cumple / No cumple
				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	
				Almacén de pisos	
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					
Los productos de limpieza están etiquetados					
	12 Indicadores	El comedor se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso			
		La decoración es agradable y armoniosa con el estilo del establecimiento			
		Se cuenta con sistema de ventilación			
		El olor es agradable			

		Comedor		El mobiliario está en buen estado de conservación y limpio	Cumple/ No cumple	
				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, 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		
		Cocina	10 Indicadores	La cocina cuenta con suministro de agua permanente	Cumple/ No cumple	
						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
		Área de personal	3 Indicadores	La empresa cuenta con un área destinada para que el personal deje sus pertenencias		
						La empresa cuenta con servicios higiénicos para el personal

				La empresa cuenta con un área destinada para que el personal tome sus alimentos	Cumple/ No cumple
Gestión de servicio	Aspectos Generales	2 Indicadores		El personal está uniformado e identificado	Cumple/ No cumple
				El personal proyecta una imagen pulcra	
	Reservas	7 Indicadores		El personal demuestra amabilidad y cortesía	Cumple/ No cumple
				Se cuenta con formatos que facilitan el trabajo del personal	
				Se cuenta con un sistema que permita controlar las reservas	
				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 al cliente	
				Se despide con amabilidad agradeciendo la reserva	
	Atención del teléfono	8 Indicadores		Se informe a recepción sobre las reservas atendidas	Cumple/ No cumple
			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		
			La empresa dispone de un método para gestionar el ingreso de los huéspedes		

		Ingreso del huésped	18 Indicadores	El personal de portería ayuda al huésped a bajar de vehículo, saluda y ofrece ayuda con el equipaje	Cumple/ No cumple
				El personal de portería acompaña al huésped hasta la recepción para el registro	
				El personal de recepción saluda con amabilidad del 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	

		Estadía	7 Indicadores	No se brinda información del huésped a terceras personas	Cumple/ No cumple
				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	
	Salida del huésped		11 Indicadores	La empresa dispone de un método para gestionar la salida de los huéspedes	Cumple/ No cumple
				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	
				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.	
			18	El personal de limpieza tiene asignado un número adecuado de habitaciones para limpiar	

		Limpieza de habitaciones	Indicadores	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 disponibilidad	
				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	
				El personal de limpieza reporta las averías y desperfectos a recepción	
				Se emplean equipos de señalización para evitar accidentes	

	Limpieza de áreas comunes	7 indicadores	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 solucionadas con prontitud	
			Se evita poner elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso	
			Antes de ingresar en zonas como los servicios higiénicos se asea	
		4 Indicadores	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	
	Servicio de alimentos y bebidas	4 Indicadores	El personal de atención saluda con amabilidad a los huéspedes	
			El personal de atención toma los pedidos de los huéspedes correctamente	
			El personal de atención sirve los pedidos de forma correcta	
El personal de atención conoce los platos y bebidas de la carta				
Gestión ambiental	Uso del agua	5 Indicadores	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente del agua	Cumple/ No cumple
			La empresa lleva un control del consumo de agua	
			La empresa lleva a cabo revisiones periódicas de las instalaciones de agua	
			La empresa cuenta con equipos que contribuyan al ahorro de agua	
			La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre el uso adecuado del agua	
	7 Indicadores	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente de la energía eléctrica		

		uso de energía		<p>La empresa adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la luz natural</p> <p>La empresa promueve el apagado de luces y equipos cuando no están en uso</p> <p>La empresa lleva un control de consumo de energía</p> <p>La empresa utiliza focos ahorradores</p> <p>La empresa cuenta con buena ventilación y aislamiento térmico para recurrir lo menos posible a la climatización</p> <p>Se da el mantenimiento adecuado a equipos eléctricos</p> <p>Se usan interruptores independientes para iluminar las zonas de un mismo lugar</p>	Cumple/ No cumple
		Consumo de productos	7 Indicadores	<p>La empresa emplea productos de limpieza de bajo impacto al medio ambiente</p> <p>La empresa emplea dosificadores para el uso óptimo de los productos</p> <p>La empresa contrata a proveedores que brindar productos respetuosos con el medioambiente</p> <p>La empresa prefiere la compra de productos en envases retornables</p> <p>La empresa imprime el papel por las dos caras e imprime documentos internos en papel reciclado</p> <p>La empresa usa en lo posible el correo electrónico para reducir el uso de tinta y papel</p> <p>La empresa no consume especies protegidas o sus derivados ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima</p>	Cumple/ No cumple
		Gestión de residuos	3 Indicadores	<p>La empresa cuenta con un programa para la gestión de residuos</p> <p>La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre la forma correcta de eliminar residuos</p> <p>La empresa mantiene los contenedores de basura en condiciones higiénicas</p>	Cumple/ No cumple

		Adaptación al medio Apoyo	1 Indicador	La empresa cuenta con un diseño e infraestructura armonioso con el paisaje	Cumple/ No cumple
Gestión socio cultural	Apoyoo a la cultura local		4 Indicadores	La empresa difunde las actividades y manifestaciones culturales de la comunidad	Cumple/ No cumple
				La empresa no participa en la adquisición de bienes del patrimonio de procedencia ilegal	
				La empresa participa en iniciativas de apoyo a la cultura local	
				La empresa informa a los visitantes sobre la cultura local	
	Apoyo a la comunidad local		9 Indicadores	La empresa anima a sus clientes a consumir productos locales	Cumple/ No cumple
				La empresa dona productos usados o nuevos a la comunidad local	
				La empresa provee empleo digno a los miembros de la comunidad	
				La empresa adquiere productos de proveedores locales	
				La empresa difunde políticas en contra de la explotación sexual	
				La empresa forma parte de los gremios del sector turismo	
				La empresa participa en los procesos de planificación turística	
				La empresa informa a los turistas sobre aspectos relacionados al turismo	
				La empresa desarrolla programas de capacitación para la comunidad local	

a) Definición conceptual

Para la investigación la evaluación de la calidad del servicio está dada por el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas. MINCETUR(2012), 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.

a) Definición operacional

a calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Berry et al, 1993).

Estándares derivados de las buenas prácticas

Hospitality & Service University (s.f.) en el Manual de Estándares de Servicio, señala que un estándar de servicio se puede definir como un estatuto mensurable que describe un nivel de servicio deseado (lo mínimo que debería ser). Por otro lado, MINCETUR (2012), 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. Es 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.

Buenas prácticas en la gestión administrativa

Rainforest Alliance (s.f.), señala que la administración permite la organización de las empresas y gestiona los recursos, procesos y resultados de sus actividades. Es la base de todo el funcionamiento de una empresa; si las personas responsables de la empresa no saben administrarla, no se obtendrán los resultados deseados...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.

Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura

Hospitality & Service University (s.f.), refiriéndose a la infraestructura, señala que el Soporte Físico es el escenario en el que serán puestos los actores (el personal de la tienda, banco, hotel, restaurante, etc.), y su objetivo es facilitar la interacción entre el Personal en Contacto y el cliente, y favorecer y motivar las actitudes y comportamientos que condicionan a los trabajadores de la empresa, así mismo Hernández y otros (2010), indican que las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas (p. 239).

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 la entrevista semi-estructurada, 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 apoyó además de la guía de preguntas y una libreta de campo.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los estudios de casos permiten emplear una serie de técnicas e instrumentos de investigación y a su vez obtener datos cuantitativos como cualitativos; las técnicas que se emplearon en la investigación fueron la observación, la entrevista y la revisión documental; para Canales, 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.” (p. 160); esta técnica se apoyó en el uso de cinco (5) guías de observación, las cuales se han orientado 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 serán 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 que se empleó es el cuestionario, Hernández y otros, (2010), indican con relación al cuestionario, “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. El cuestionario está conformado por preguntas cerradas y abiertas; se aplicará con la finalidad de obtener información sobre las características del personal de la empresa, tanto administrativo como operativo, la modalidad de aplicación del instrumento será a través de la entrevista personal a los

4.5. Plan de Análisis

Para el procesamiento de los datos que se obtuvo a partir de los cuestionarios aplicados al personal y las cinco guías de observación y se utilizó el programa Microsoft Excel, para el análisis de los datos se aplicaron medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados se presentan en tablas y figuras estadísticas.

La información se obtuvo a través de la aplicación de las guías de observación se organizó agrupando los resultados por cada una de las dimensiones de la variable en estudio y de manera global en tablas estadísticas.

Respecto a la información obtenida por medio de aplicación de la entrevista semiestructurada y de la observación se realizó a través de un análisis cualitativo describiendo el comportamiento de la variable en estudio.

Previo a la recolección de datos se estableció contacto con la propietaria del establecimiento con la finalidad de coordinar las fechas de las visitas tanto para las entrevistas y para la aplicación de los cuestionarios al personal que labora en la empresa, así como también para la evaluación de la calidad del servicio en relación al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas.

Etapas de la recolección de datos:

a) Primera etapa:

Entrevista con el propietario del establecimiento, quien proporcionó datos sobre:

- Historia de la empresa y su evolución
- Organización de la empresa
- Oferta y la demanda

b) Segunda etapa:

Se aplicaron los cuestionarios a los empleados que laboran en la empresa, con lo cual se obtuvieron los datos para estructurar el perfil del personal tanto administrativo como operativo, el periodo de duración de la toma de información dependerá de la disponibilidad del personal.

c) Tercera etapa:

Se aplicaron las cinco guías de observación para la evaluación la calidad del servicio en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas práctica.

4.6. Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Variable y dimensiones	Caso	Diseño	Instrumento
<p>¿Cuáles son las características de la evaluación de la calidad de servicio del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las características de la evaluación de la calidad del servicio del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote, utilizando los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Describir las principales características del hotel “Villasol”, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal.</p> <p>b) Describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la</p>	<p>Evaluación de la calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de las buenas practicas ➤ Gestión administrativa ➤ Equipamiento e infraestructura ➤ Gestión de servicio ➤ Gestión medioambiental ➤ Gestión socio cultural 	<p>Empresa dedicada al rubro de la Hotelería</p>	<p>Tipo: Estudio de caso único</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Transversal</p>	<p>Guías de observación</p> <p>Cuestionario estructurado</p> <p>Entrevista</p>

<p>las buenas prácticas, en el año 2022?</p>	<p>gestión administrativa del hotel "Villasol" de Nuevo Chimbote en el año 2022.</p> <p>c) Describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del hotel "Villasol" de Nuevo Chimbote en el año. 2022.</p> <p>d) Describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del hotel "Villasol" de Nuevo Chimbote en el año 2022.</p> <p>e) Describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del hotel "Villasol" de Nuevo Chimbote en el año 2022.</p> <p>f) Describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio cultural del hotel "Villasol" de Nuevo Chimbote. En el año 2022.</p>				
--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

La investigación consideró los principios de beneficencia no maleficencia, justicia, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, integridad científica, y libre participación y derecho a estar informado

Beneficencia no maleficencia: Durante el proceso de la investigación se aseguró el bienestar de los participantes, maximizando los beneficios de desarrollo.

Justicia: Durante el desarrollo de la investigación se actuó de manera justa, prudente y equitativa con todos los participantes de la investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: En la investigación se consideró medidas relacionadas con el cuidado del medio ambiente, con el objetivo de concientizar y maximizar el cuidado de los recursos naturales sobre todo promoviendo el uso adecuado de los mismos a todos los que serán partícipes de la investigación.

Integridad científica: Se mantuvo una conducta íntegra la cual fue fundamental para guiar a todas las fases de la investigación, sin afectar a ninguna de las partes e impulsando a los participantes a mejorar sus potenciales

Libre participación y derecho a estar informado: A todas las personas que serán partícipes en la investigación se les informara previamente para su conocimiento de la importancia de la misma, teniendo en su poder la libertad absoluta de decidir su participación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Características del hotel “Villasol de Nuevo Chimbote en el año 2022

a) Historia del hotel “Villasol de Nuevo Chimbote en el año, 2022

El hotel Villasol se localiza en la ciudad de Nuevo Chimbote, es un hotel de dos estrellas que empezó a funcionar en diciembre del año 2015 lo que representaba todo un reto para Lidia Ester Luera Vásquez de nacionalidad peruana quien es la propietaria de esta microempresa, quien en conjunto de sus trabajadores trata de hacer la diferencia ante la competencia. Adaptando su establecimiento las nuevas necesidades del huésped, una de ella es permitir el ingreso de mascotas por lo cual el cliente no tiene ningún impedimento para llevar su mascota mientras disfruta de su estadía.

El hotel “Villasol” pertenece a la categoría de dos estrellas y fue otorgado por la dirección regional de comercio exterior y turismo, se encuentra situado en la prolong. Av. pacifico san Luis etapa A-7 de Nuevo Chimbote. Al inicio solo tenía dos trabajadores a cargo de su administración y recepción ambos multifacéticos debido a su condición de pequeña empresa, pero luego al existir más demanda se tuvo que contratar más personal para asistir al cliente y así su servicio sea de calidad.

b) oferta del hotel “Villasol” de Nuevo en el año 2022

- **Alojamiento**

El hotel cuenta con habitaciones de los siguientes tipos:

- **Habitación individual o simple:**

Cuenta con una cama de 2 plazas, baño privado, tina de baño, agua fría y caliente, ventilador, escritorio, televisión cable en pantalla LED. Posee WIFI gratuito, parqueo privado gratuito y servicio a la habitación las 24 horas.

- **Habitación doble:**

Cuenta con 2 camas de 1 ½ plaza (camas personales). Cuenta con baño privado, tina de baño, agua fría y caliente, ventilador, escritorio, televisión LED. Posee WIFI gratuito y servicio a la habitación las 24 horas.

- **Habitación doble familiar**

Cuenta con 2 camas de (2plazas y 1-1/2plz) baño privado, tina de baño, agua fría y caliente, ventilador, escritorio, televisión cable en pantalla LED. Posee WIFI gratuito, parqueo privado gratuito y servicio a la habitación las 24 horas.

- **Habitación triple**

Cuenta con 3 camas de 1 ½ plaza (camas personales).posee baño privado, tina de baño ,agua fría y caliente, ventilador ,escritorio, televisión cable pantalla plana LED , WIFI gratuito, parqueo privado gratuito y servicio a la habitación las 24 horas.

- **Habitación matrimonial**

Cuenta con una cama de 2 plazas, baño privado, tina de baño, agua fría y caliente, ventilador, escritorio, televisión cable en pantalla plana LED, WIFI gratuito, parqueo privado gratuito y servicio a la habitación las 24 horas.

- **Habitación de luxe**

Cuenta con una cama de 3 plazas posee vista a la avenida principal ,además cuenta con baño privado, tina de baño, agua fría y caliente ,ventilador ,escritorio ,televisión cable en pantalla plana LED ,WIFI gratuito, parqueo privado gratuito y servicio a la habitación las 24 horas

Cuadro N°03 precios de las habitaciones

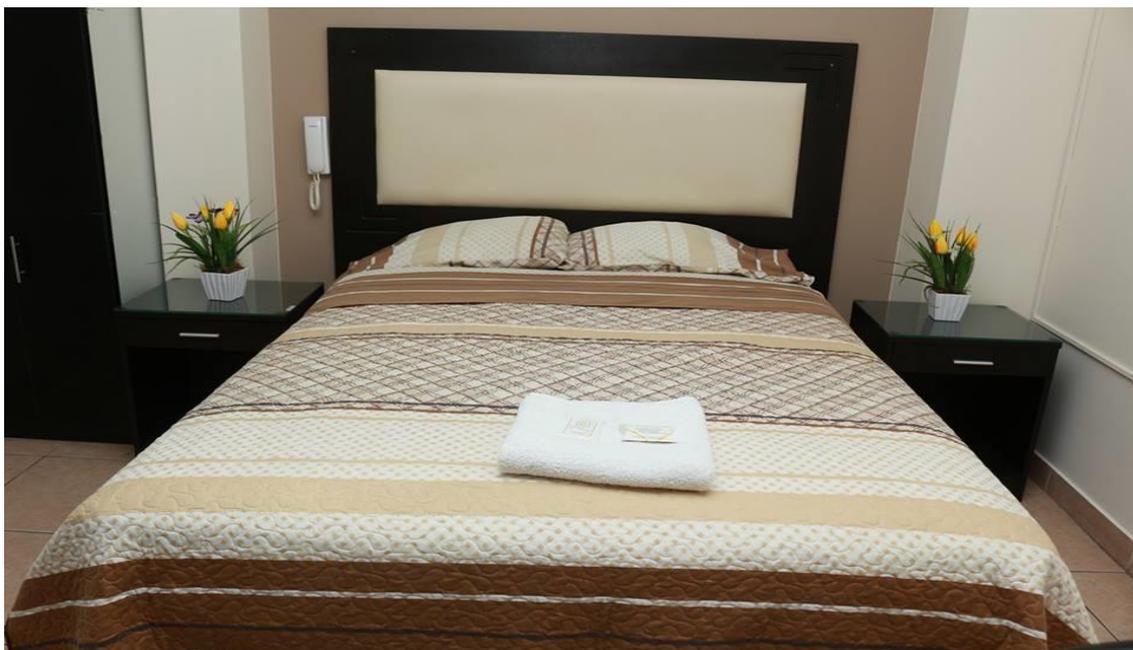
TIPO DE HABITACION	TARIFAS
Habitación individual	S/50.00
Habitación doble	S/70.00 Y 90.00
Habitación triple	S/70.00
Habitación matrimonial	S/8 0.00
Habitación de lux	S/90.00

Figura A1:



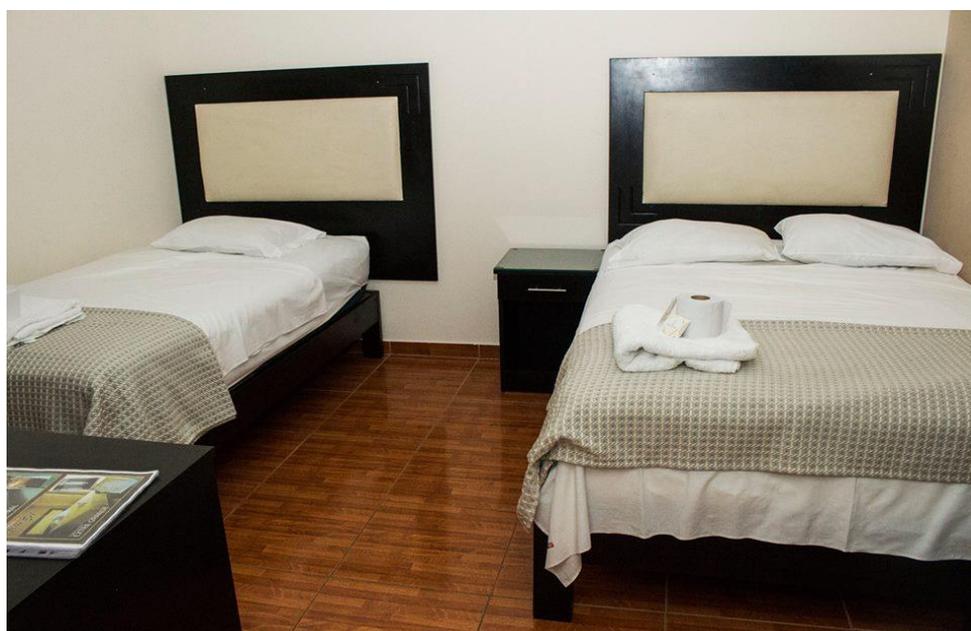
Fachada del hotel "Villasol".

Figura A2:



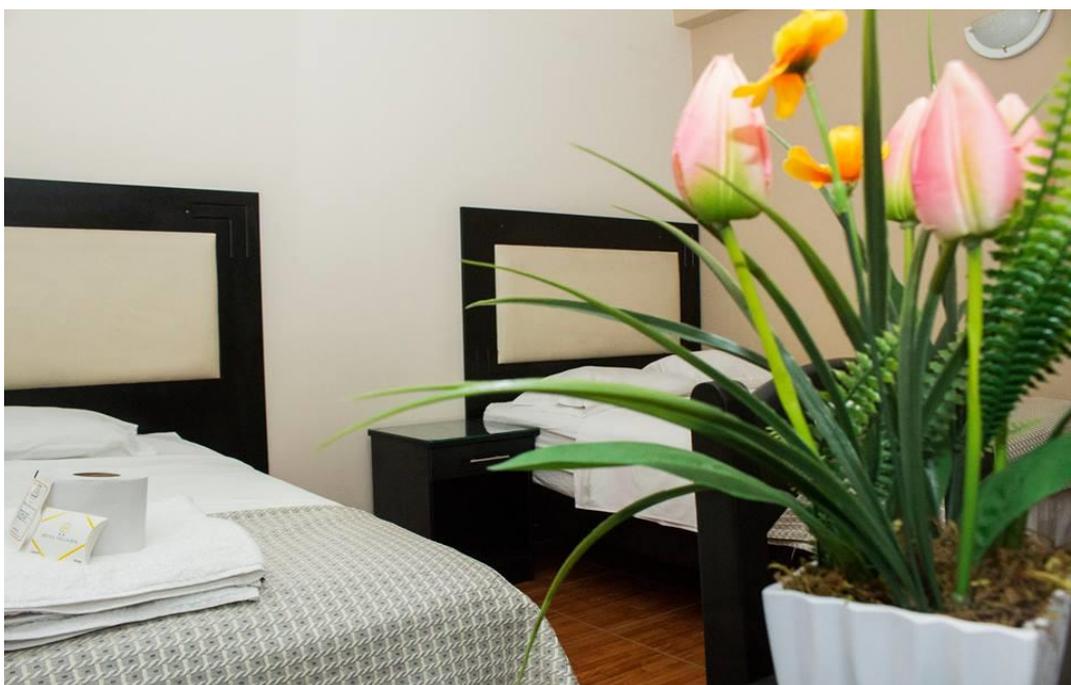
Habitación simple.

Figura A4:



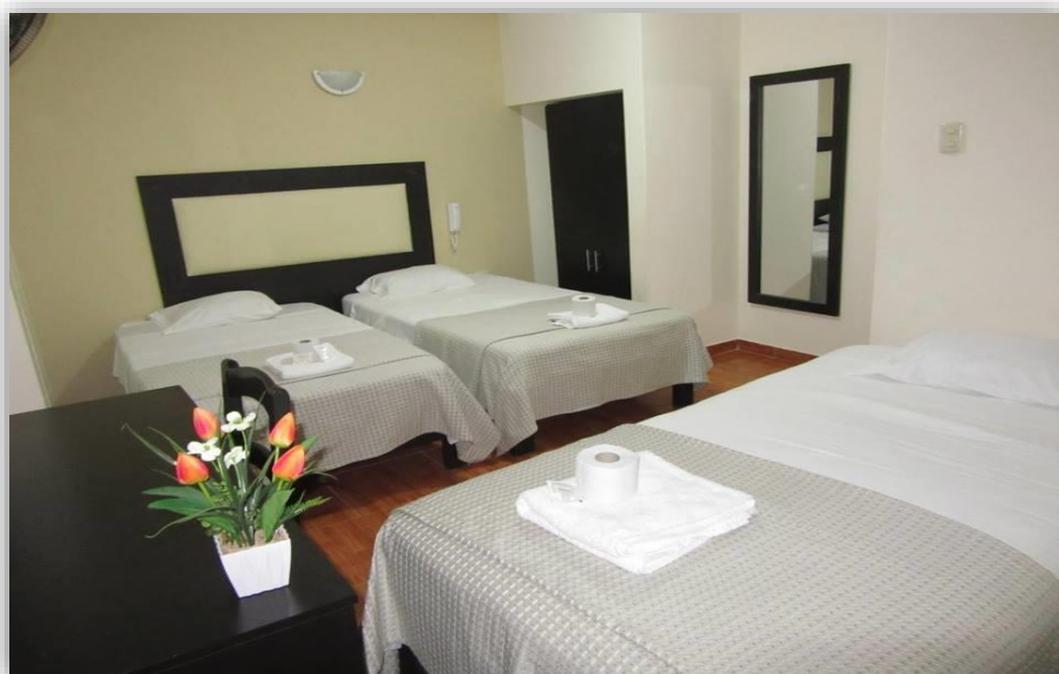
Habitación doble familiar.

Figura A5:



Habitación doble.

Figura A6



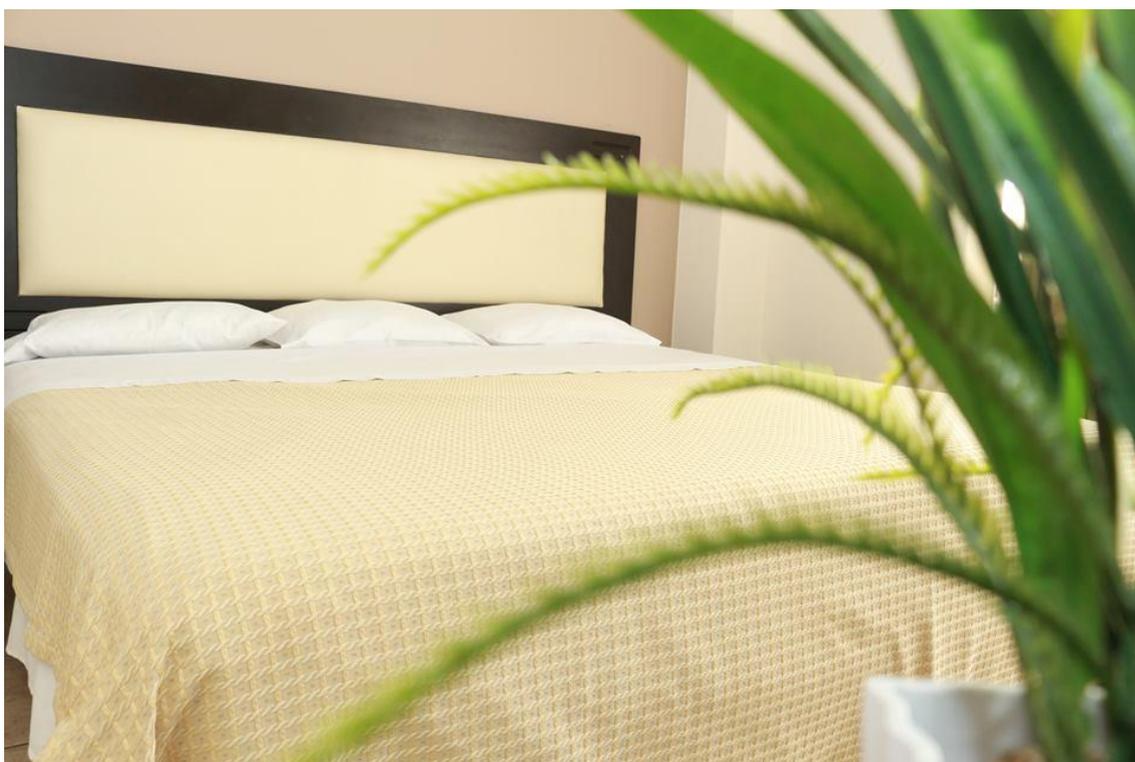
Habitación triple.

Figura A7:



Habitacion matrimonial.

Figura A8

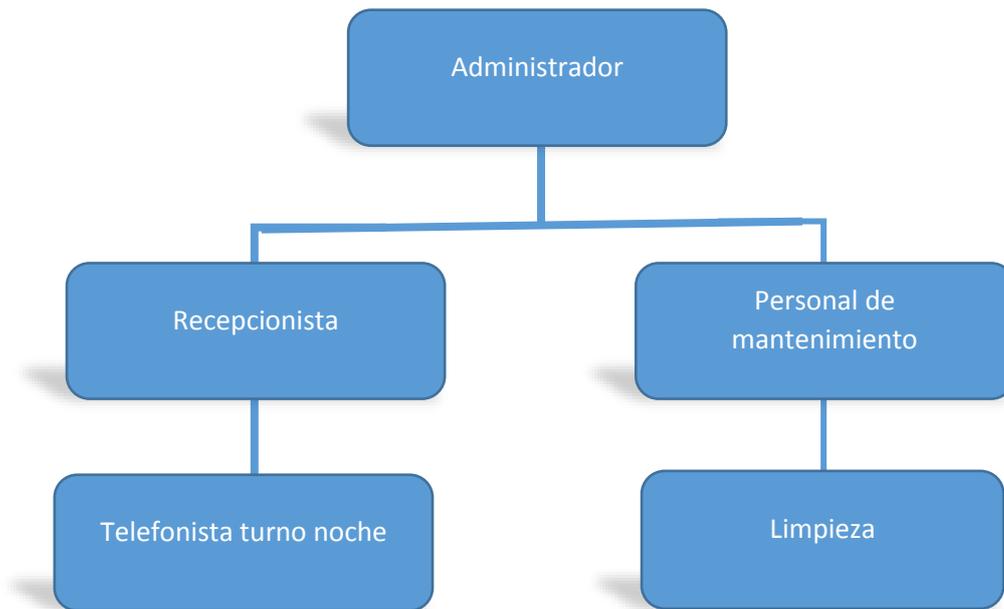


Habitacion de luxe.

C) demanda del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022

El hotel Villasol brinda sus servicios a todo el público que desee disfrutar de la comodidad que este brinda, gran parte de los que se hospedan en el establecimiento son nacionales como extranjeros de todas las edades; sus principales motivos son de trabajo, visita a sus familiares, viajes de corto plazo, recién casados. Entre otros.

d) Organización del hotel “Villasol de Nuevo Chimbote en el año 2020



Administración

Este cargo lo ocupa de una amiga allegada a quien la propietaria deposita su total confianza y es la responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para mantenerse en el mercado hotelero; cuenta con estudios superiores inconclusos y las funciones que desempeña son las siguientes.

- Atender al cliente en recepción.
- Supervisar el mantenimiento del hotel
- Realiza las compras.
- Supervisa a cada uno de los colaboradores que realicen su trabajo a la perfección.
- Pregunta a los clientes si se sienten satisfechos con el servicio que han recibido durante su estadía.
- Motiva a los trabajadores para un mejor desempeño laboral.
- Algunas veces atiende las llamadas y reservas.

Recepción

El área recepción está a cargo por tres personas. La primera persona cuenta con estudios incompletos en psicología y lleva laborando 7 meses, la segunda persona posee estudios universitarios completos en la carrera de contabilidad, el tiempo que lleva laborando es de 1 año, el otro recepcionista cuenta con estudios superiores incompletos en la carrera de administración quien lleva laborando 2 años 6 meses sus funciones son multifacéticas. Ya que realizan las actividades según se necesiten en el hotel “Villasol”. Por otro lado el personal rota el turno ya que el hotel atiende las 24h del día.

- Atención de llamadas y reservas telefónicas
- Recibe amablemente a los huéspedes
- Supervisar al personal de turno noche
- Servicio personalizado a la habitación
- Reserva el servicio de taxi con anticipación según el huésped lo solicite
- Limpia y ordena el área de recepción
- Realiza la guardia del hotel
- Ingresa a la base de datos las recepciones telefónica
- Limpia todas las áreas del hotel
- Realiza los mandados de los huéspedes

- Lava y ordena las (sábanas y edredones)
- Instala los amenities en cada habitación
- Brindar información de calidad al huésped
- Limpia y ordena las habitaciones
- Dirige al huésped
- Plancha las sábanas y se cerciora que los equipos se encuentren en perfecto estado.
- Ingresar a la base de datos las recepciones telefónicas
- Limpia todas las áreas del hotel
- Realiza los mandados de los huéspedes

e) Perfil del personal del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022

Para el perfil del hotel “Villasol” se aplicó un cuestionario a los 4 trabajadores, los cuales ocupan el puesto de administrador, recepcionista, personal de limpieza.

Tabla 01: Perfil del personal del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022

Datos Generales																					
sexo				Procedencia						Edades											
masculino		femenino		locales		Nacionales		otros países		20-30		30-40		40-50		50-60					
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%				
2	50	2	50	1	25%	3	75%	-	-	1	25%	-	-	2	50%	1	25%				
estudios																					
Nivel de estudios																Especialidad vinculada al puesto					
PI		PC		SI		SC		STI		STC		SUI		SUC		PG		EVP		ENVP	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	50%	2	25%	-	-	2	50%	2	50%
Desempeño laboral en la empresa																					
área						tiempo laborando en la empresa						capacitación				tipo de capacitación					

ADM		REC		HOUSEKEEPING		Otro		0-6 meses		7 a 12 meses		1-2 años		2-4 años		SI		NO		atención al cliente		tendencias y desarrollo empresarial		gestión turismo	mantenimiento de habitaciones		
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	n	%	
1	25%	3	50%	-	-	-	-	-	-	1	25%	1	25%	2	50%	1	25%	3	75%	-	-	1	25%	-	-	-	-

Nivel de Estudios: PI (Primaria inconclusa); PC (Primaria Completa), SI (Secundaria Inconclusa), SC (Secundaria conclusa), STI (Superior técnica inconclusa); 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); ENVP (Especialidad no vinculada con el puesto) Área: ADM (Administrativa); REC (Recepción); HOUSEKEEPING, LIM (Limpieza)

La tabla 01 presenta el resultado obtenido referente al personal del hotel “Villasol” los resultados adquiridos fueron divididos en tres partes; datos generales, estudios de los trabajadores y desempeño en la organización, y estos están subdivididos en otros aspectos.

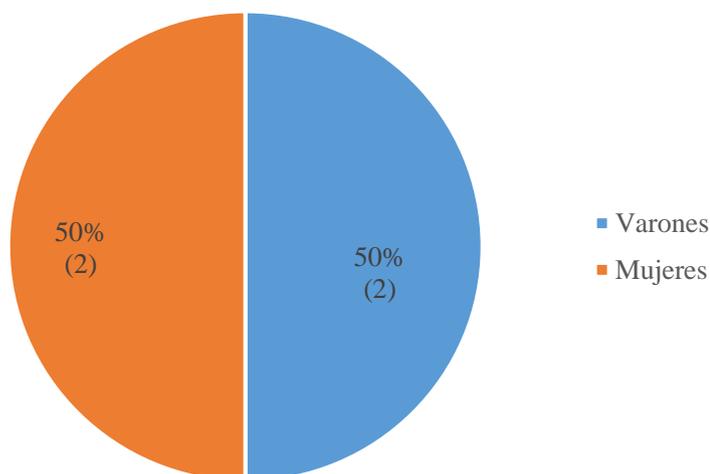


Figura 01: sexo del personal del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.
Fuente: tabla 01.

En la figura 01 presenta un 50,0 % que es equivalente a 2 personas del sexo masculino y 2 personas son del sexo femenino y representan el 50 %.

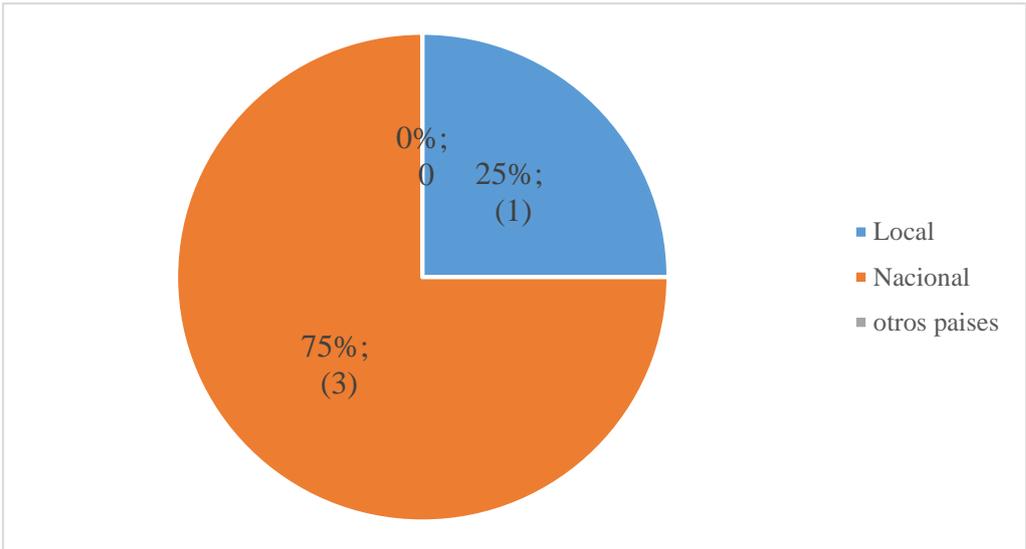


Figura 02: lugar de procedencia del personal del hotel “Villasol” Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: tabla 01

La figura 03, señala que el personal que trabaja en el hotel “ Villasol” de Nuevo Chimbote 2022, son 4 personas y tres son procedentes de otras ciudades del país y representa el (75 %) y solo una persona es de la ciudad de Chimbote (25%).

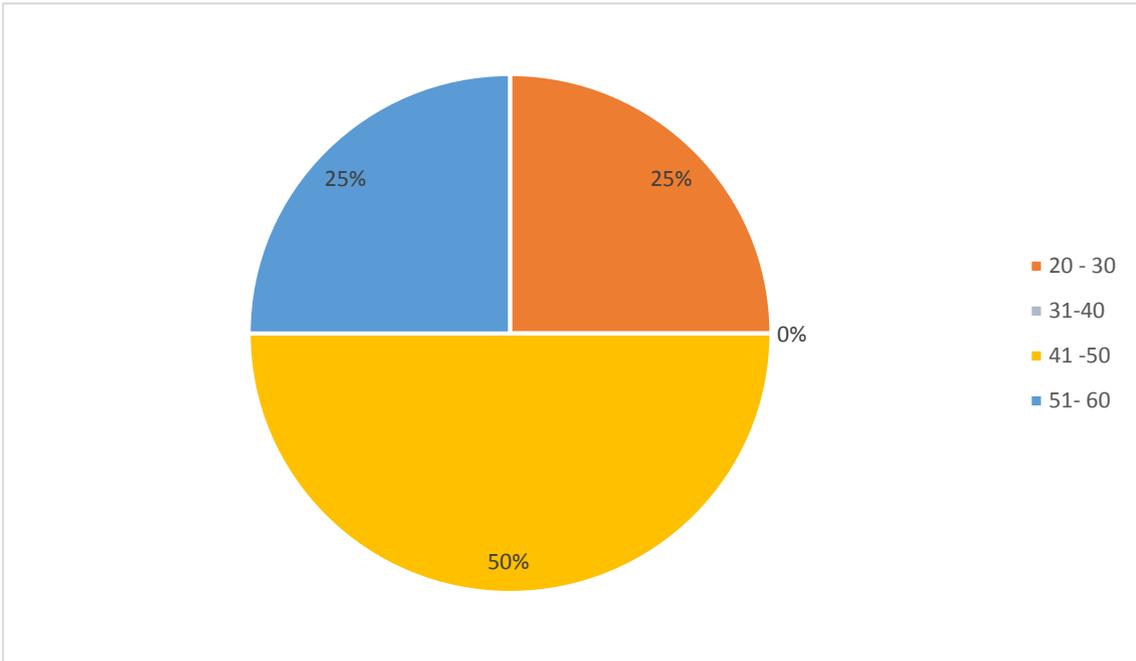


Figura 03: Edad de los trabajadores del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote 2022.
Fuente: Tabla 01

La figura, señala que del personal de servicio 1 tiene entre 20 y 30, que representa el 25%; 2 personas tienen entre 41 y 50 años y una persona tiene entre 50 y 60 años que equivale al 25 %.

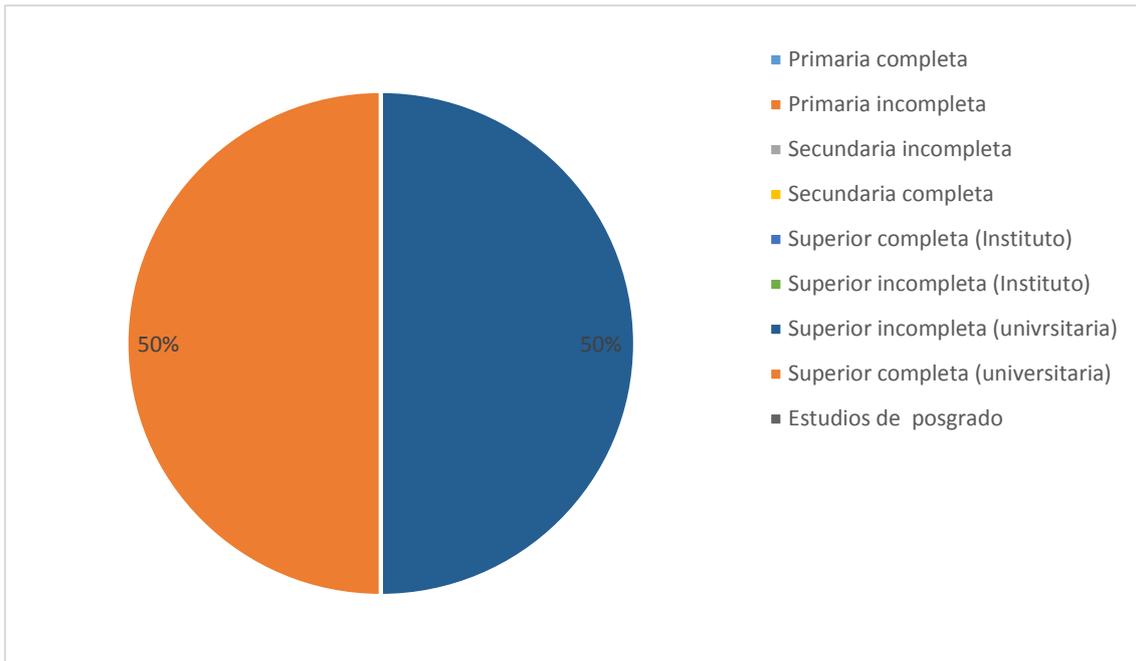


Figura 04: Nivel de estudios de los trabajadores del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.
Fuente: tabla 01

La figura N° 04, presenta el nivel de estudios de los trabajadores del hotel “Villasol”, en el cual se observa que dos personas cuentan con estudios universitarios completos que representa el 25% y las otras dos personas tienen estudios universitarios incompletos que equivale al 50 %.

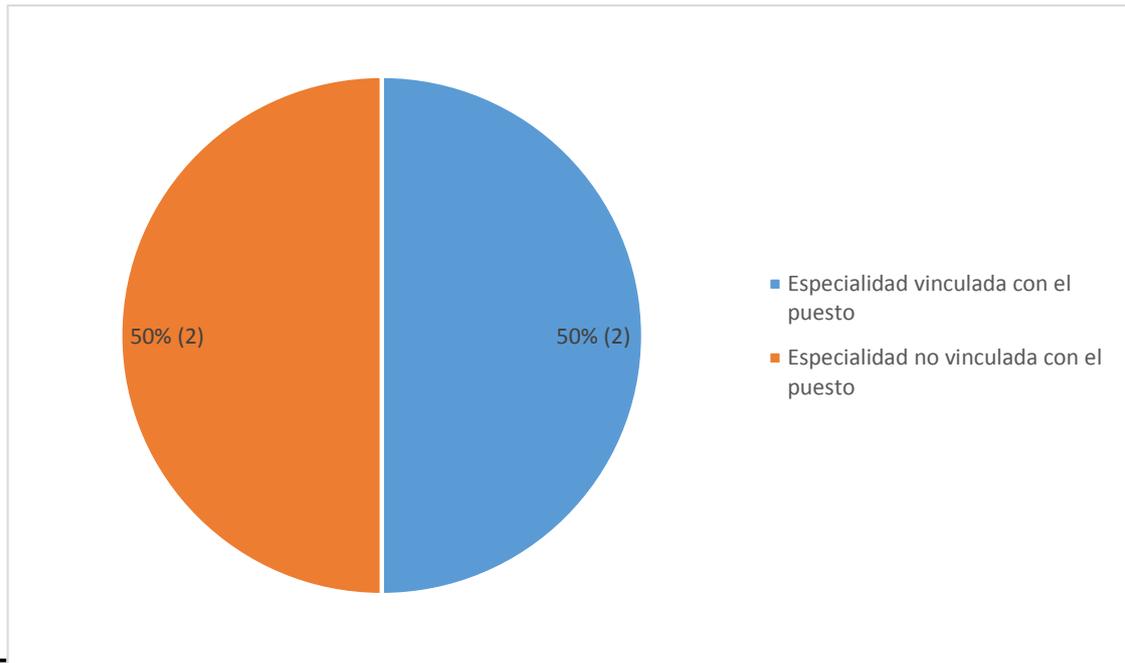


Figura 05: Especialidad vinculada con el puesto de los trabajadores de hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente de: tabla 01

La figura 5 se observa que el hotel cuenta con 2 personas con especialidad vinculada a su puesto de trabajo y representa el 50 %. Por otro lado los dos empleados restantes poseen estudios inconclusos no vinculados con el puesto y representa el 50%.

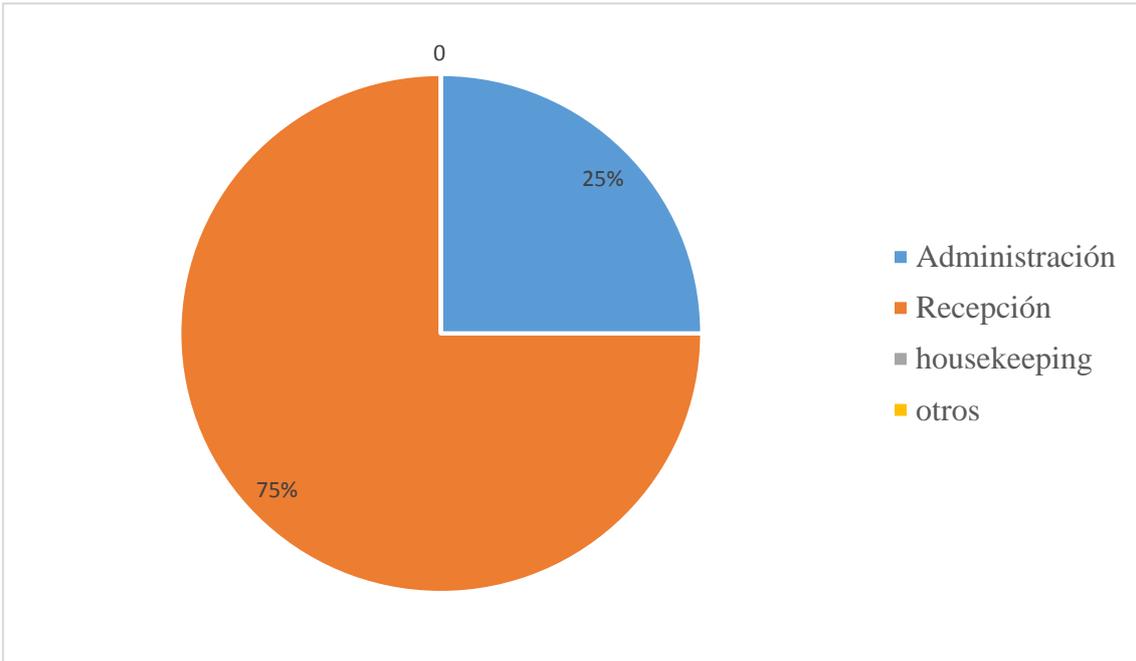


Figura 06: Área de la empresa donde labora el personal del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022
Fuente: tabla 01

En esta figura se observa que una persona se encuentra en el área de administración y representa el 25%, las tres personas se encargan del área de recepción y limpieza, equivalente al 75%. El personal rota el turno y las actividades según lo solicite el huésped, debido a que el hotel “Villasol” atiende las 24 h.

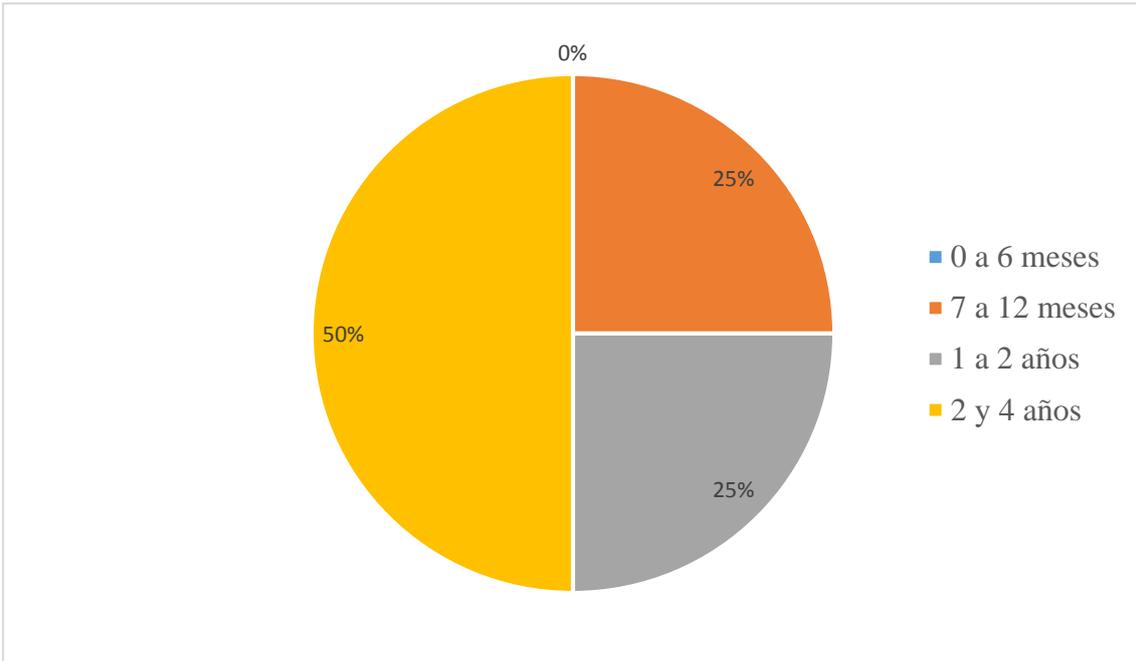


Figura 07: Tiempo laborando de los trabajadores del “Villasol” e Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: tabla 01

La Figura N° 7 indica que en el hotel “Villasol” se encuentran trabajando entre 2 y 4 años; equivale al 50%, 1 persona se encuentra laborando 7 a 12 meses, equivalente al 25 % y 1 persona se encuentra laborando entre 1 a 2 años, con un porcentaje de 25%.

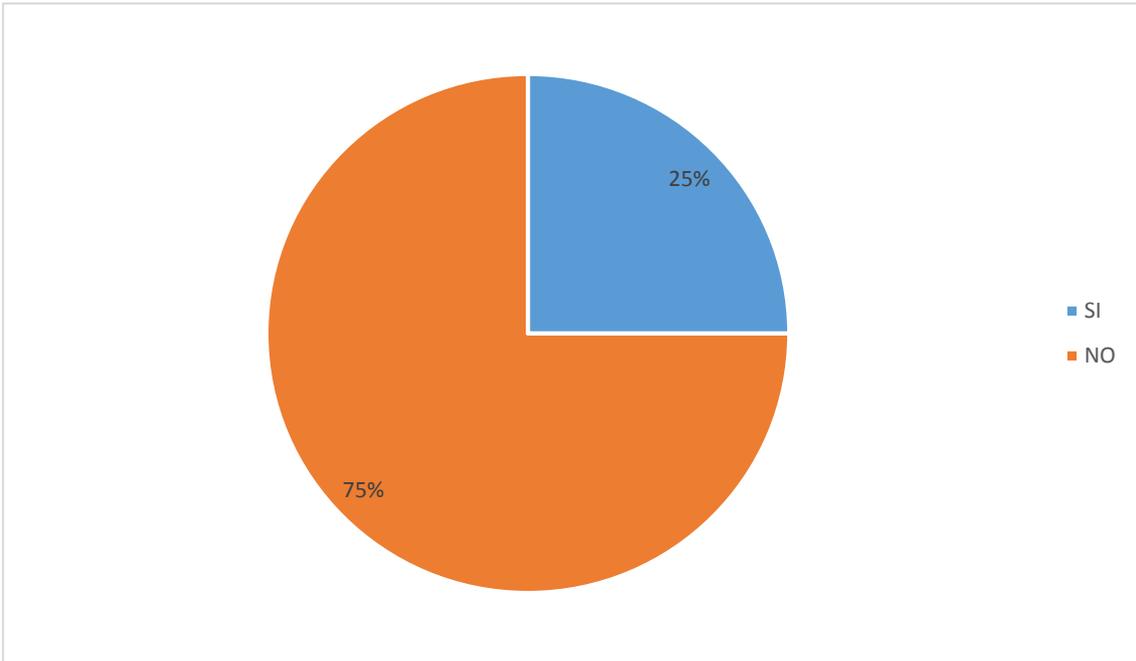


Figura 08: Capacitación de los trabajadores del hotel “Villasol” Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: tabla 01

La figura N° 8, nos indica los porcentajes obtenidos del hotel “Villasol” donde se observa si los trabajadores han sido capacitados o no; cuenta con 3 personas que recibieron capacitación equivalente al 75% y solo un trabajador no cuenta con capacitación dentro de la empresa 25%.

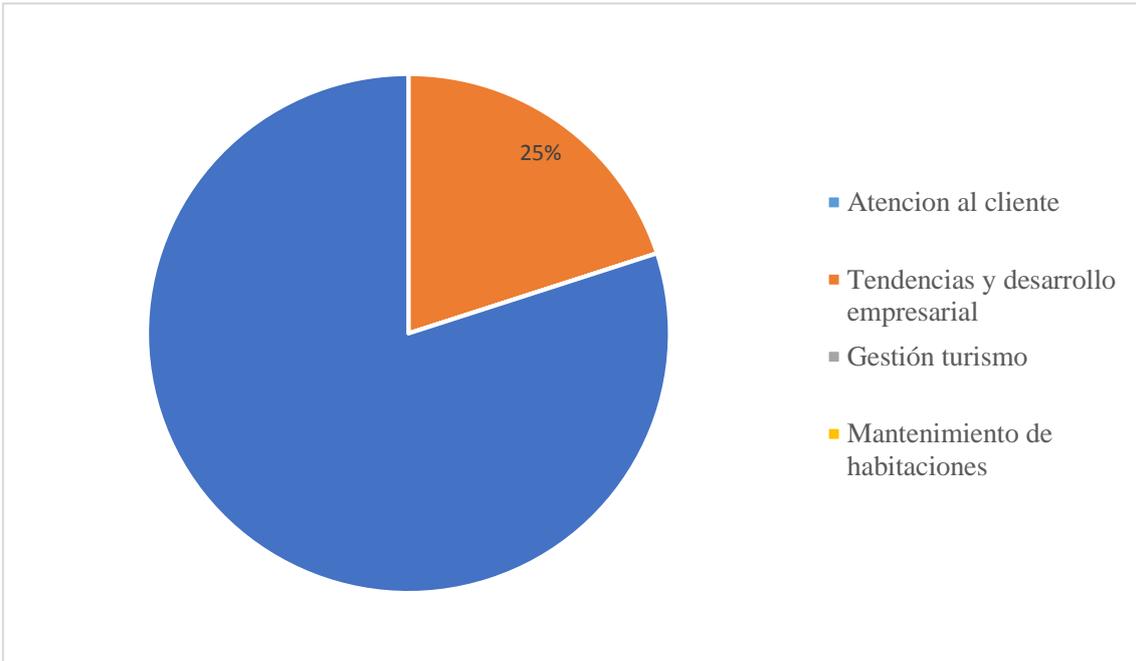


Figura 09: Tipo de capacitación de los trabajadores del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 01

La figura N° 9, menciona que el hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022, de las 4 trabajadores solo una persona recibió capacitación sobre las tendencias y desarrollo empresarial lo cual representa un 25 %.

4.1. Evaluación de la calidad del servicio del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2022.

En las siguientes tablas y gráficos muestran los resultados de la evaluación de calidad realizada en el hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote. El presente resultado se han logrado gracias a las cinco guías de observación que se hallan en los anexos del 3 al 7, que se relacionan con las buenas prácticas en otras áreas de la organización tales como gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, gestión de servicios, gestión ambiental y gestión sociocultural.

4.1.1. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

La gestión administrativa se podría deducir como un conjunto de actividades reorganizadas destinadas a maximizar los recursos del negocio. Con el fin de lograr sus objetivos y tener resultados eficientes.

Tabla 2: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evalutados	Cumple	No cumple	Evalutados
Planificación	4	0	4	7,14 %	0,0	7,14 %
Organización	2	1	3	3,57%	1,79 %	5,36 %
Gestión de calidad	5	1	6	8,93 %	1,78 %	10,71 %
Gestión de recursos humanos	14	1	15	25 %	1,79 %	26,79 %
Gestión de suministros y proveedores	2	3	5	3,57 %	5,36 %	8,93 %
Gestión de seguridad	6	2	8	10,71%	3,57%	14,28%
Gestión financiera y contable	2	1	3	3,57%	1,79%	5,36%
Gestión de comunicación y marketing	11	1	12	19,64%	1,79%	21,43%
TOTAL	46	10	56	82,13	17,87	100%

Fuente: Guías de observación gestión administrativas, agosto 2022.

Es la tabla 02 se presentan los resultados obtenidos con relación al cumplimiento de estándares de las buenas prácticas en la gestión administrativa del hotel “Villasol”, en esta dimensión se evaluaron 56 estándares de los cuales se cumple con un 82,13% es decir 46 estándares y no se cumple con 10 que representan un 17,87% .

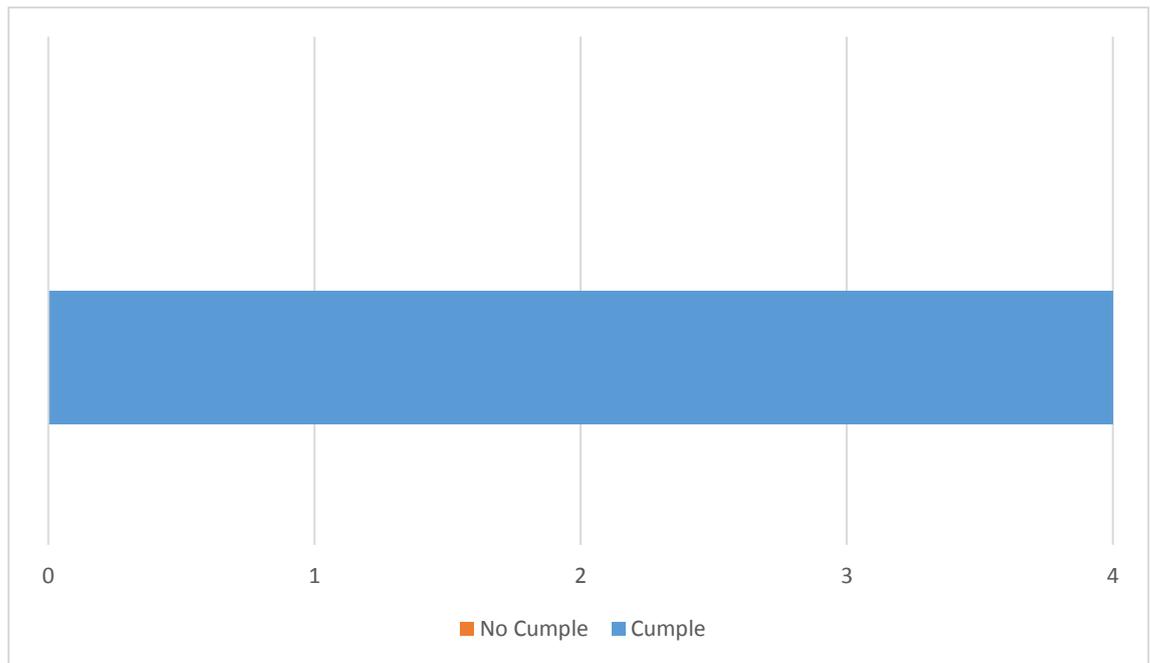


Figura 10: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, en la planificación el hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: tabla 02

En la figura 10, indica los resultados obtenidos de los 4 estándares evaluados en la sub dimensión de planificación, se cumplió con todos los estándares evaluados, el hotel “Villasol” cuenta con un plan estratégico, el cual concreta su misión; visión, planes operativos para sus distintas áreas, también cuenta con políticas establecidas y por ultimo cuenta con un sistema de comunicación formal.

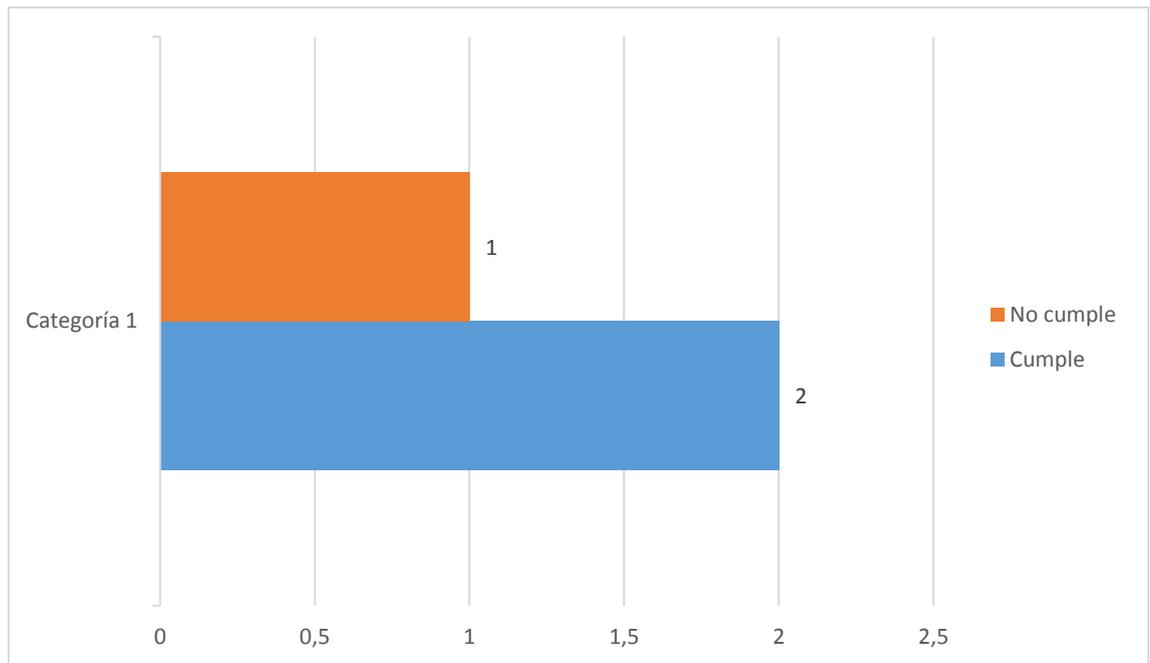


Figura 11: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la organización del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022

Fuente: Tabla 02

La figura 11, se evaluaron 3 estándares en la planificación del hotel “Villasol”, de los que se cumplieron con 2 estándares, ya que el hotel “Villasol” si cuenta con un manual de organización y funciones y también cuenta con un sistema de comunicación formal. Pero en esta sub dimensión de la organización el establecimiento no documenta sus procesos, estándares y requisitos del servicio y tampoco cuenta con el manual de procesos.

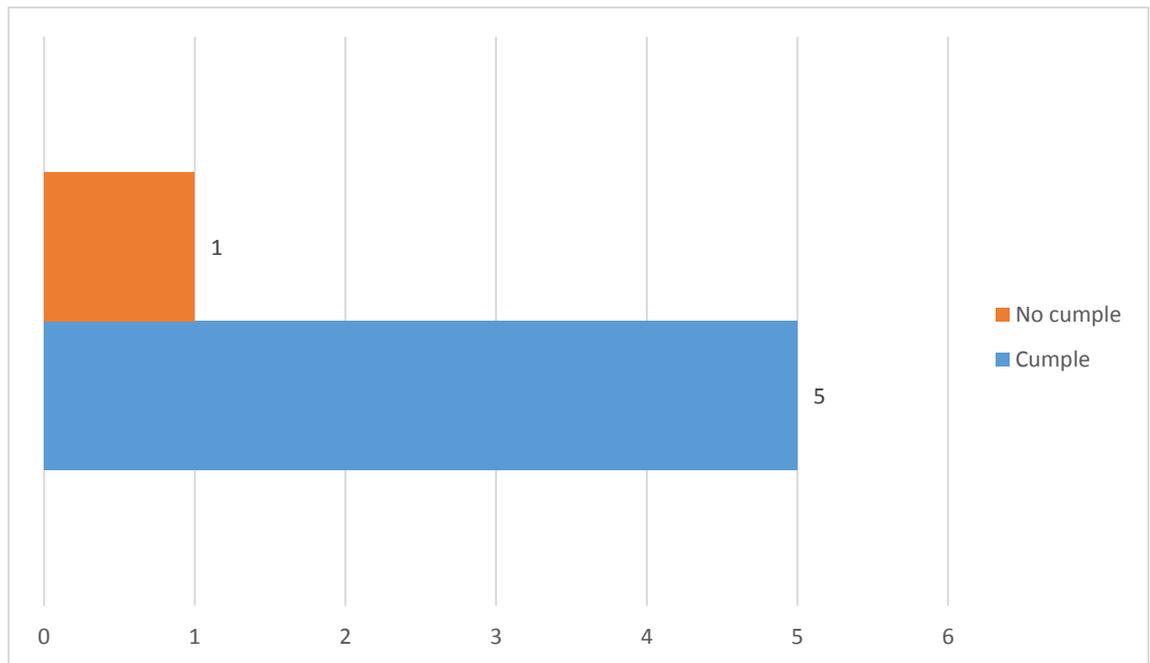


Figura 12: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, en la gestión de calidad del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote.
Fuente: tabla 02

En la figura 13, en la gestión de calidad se evaluaron 6 estándares de los que el hotel “Villasol” cumple con 5 estándares, porque el hotel cuenta con un sistema de control de calidad del servicio, que les permite mejorar constantemente su servicio; tiene aspectos definidos los que debe ser monitoreado para así asegurar la calidad de los servicios; también mantiene un programa de acciones correctivas para reducir las causas de las desviaciones, realiza un seguimiento y medición de la satisfacción del huésped, el hotel tiene un libro de quejas y reclamos, con el único fin de mejorar su servicio y satisfacer al cliente. Pero no se realiza auditorías.

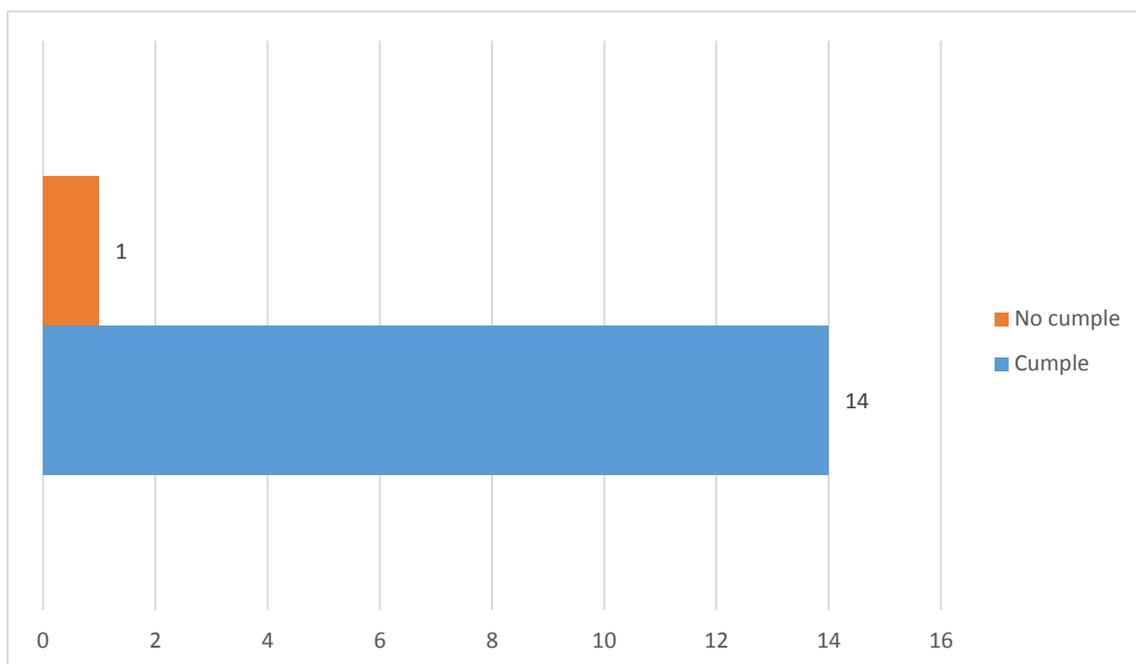


Figura 13: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de recursos humanos del hotel “Villasol” en el año 2022

Fuente: tabla 02

La figura 13, en la gestión de recursos humanos, el hotel cumple con 14 estándares de los 15 evaluados, debido a que el establecimiento no tiene un programa de inducción para los trabajadores. Pero si evalúa constantemente el desempeño del personal, se domina estrategias para mantener motivado al personal y así no se sientan presionados, se respeta la jornada laboral establecida por la ley, a la vez también cumple con las remuneraciones y beneficios sociales que corresponde a cada empleado.

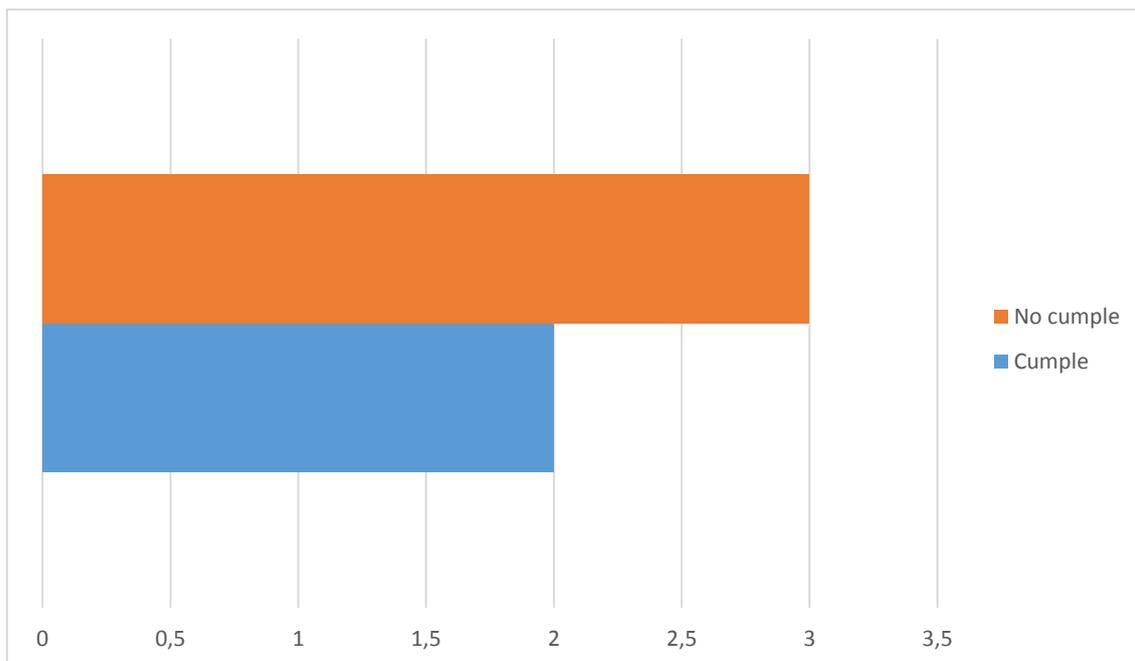


Figura 14: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de suministros y proveedores del hotel “Villasol” en el año 2022

Fuente: tabla 02

La figura 14, en la gestión de suministros y proveedores se evaluó 5 estándares, y se obtuvo que el hotel “Villasol” cumple con 2 estándares, ya que si se tiene definido los criterios para selección de proveedores, así como también las condiciones de pedido, entrega y pagos. Pero no cuenta con un registro de datos de los proveedores, tampoco emplea formatos para realizar pedidos y no tiene establecidos horarios para la recepción de los productos.

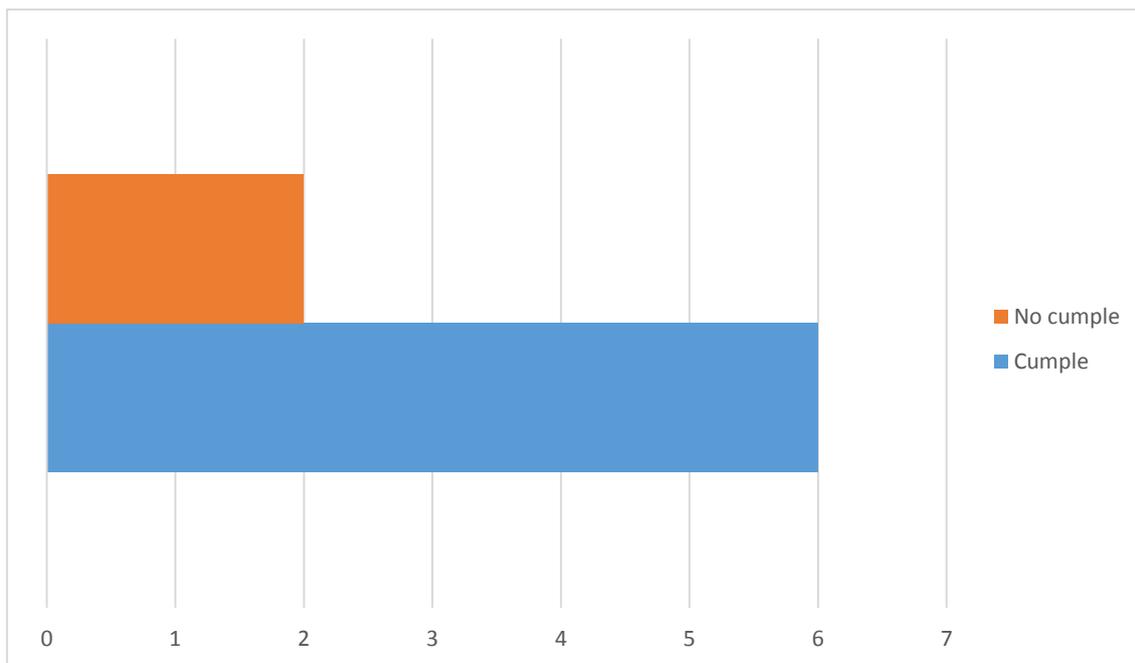


Figura 15: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de seguridad de hotel “Villasol” en el año 2022
 Fuente: Tabla 02

La figura 15, en esta sub dimensión se cumple con 6 estándares de los 8 estándares evaluados, el hotel ha evaluado y logro identificar sus debilidades y peligros. Así como también ha desarrollado estrategias para minimizar estas situaciones; la empresa cuenta con dispositivos de seguridad; también se ha implementado los simulacros con el fin de preparar al personal en caso de que ocurra un desastre natural, el hotel “Villasol” cuenta con el certificado de defensa civil. Pero dentro de los estándares que no se cumplen, se encuentra que el hotel no brinda capacitación al personal en temas de seguridad y tampoco cuenta con planes para atender emergencias.

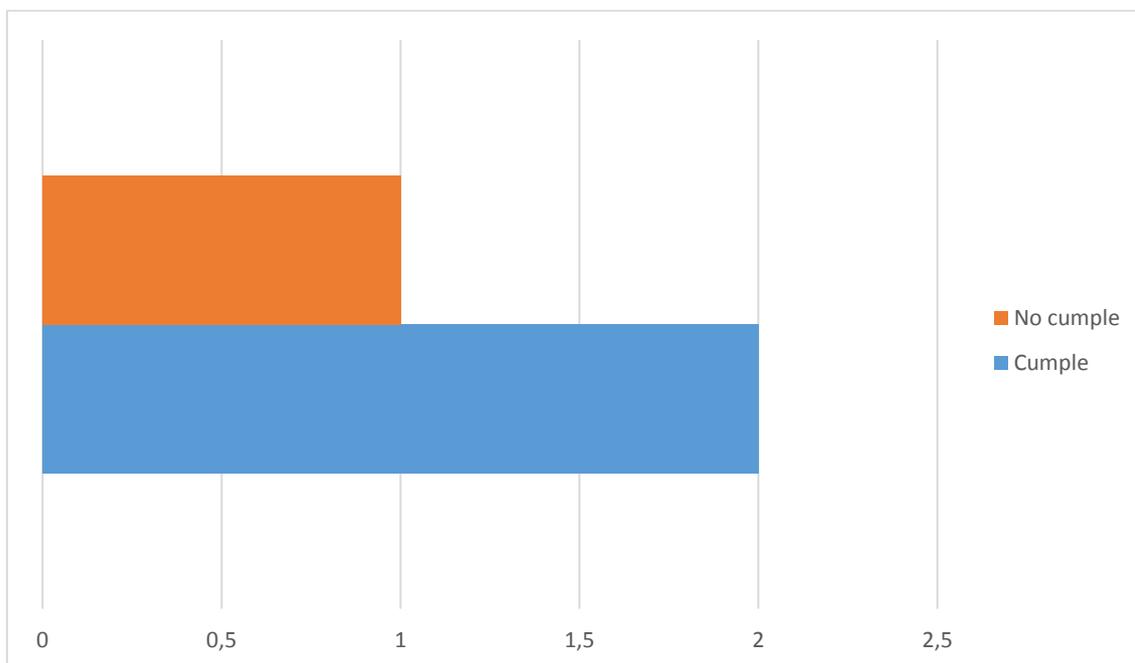


Figura 16: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión financiera y contable del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: tabla 02

Figura 16, señala que en la sub dimensión de la gestión financiera se cumple con 2 de los 3 estándares evaluados, ya que el hotel cuenta con trabajadores con conocimientos de un profesional en el campo financiero; además la dueña del hotel “Villasol” se encuentra capacitada en temas financieros y contables. Sin embargo el establecimiento no tiene un presupuesto general y específico.

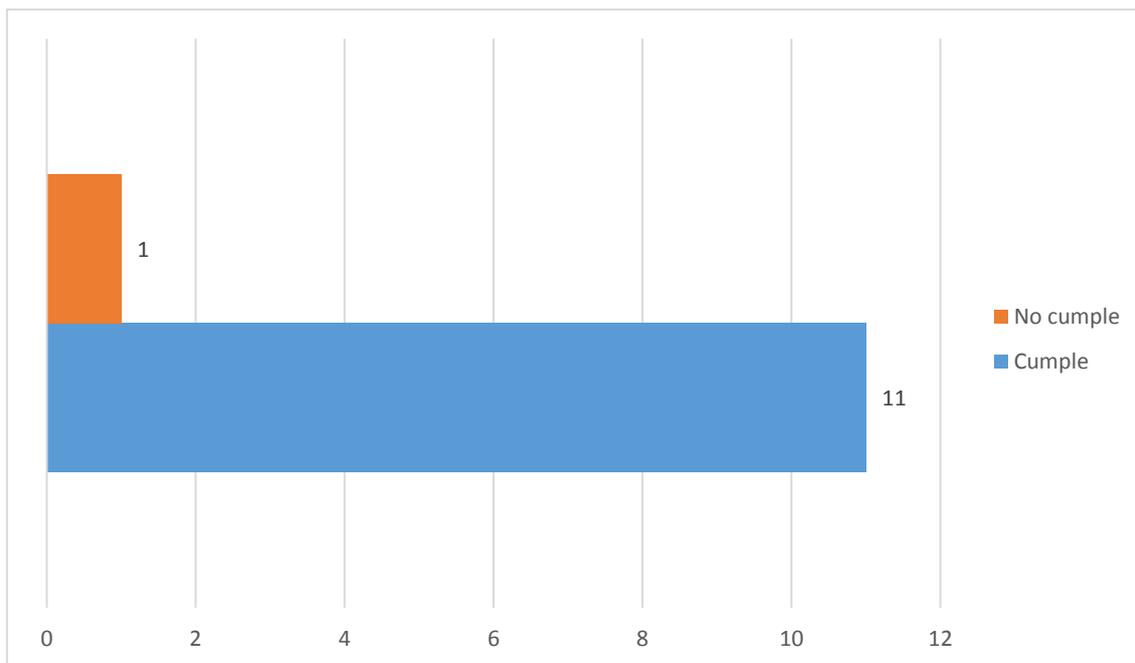


Figura 17: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de comunicación y marketing del hotel “Villasol” en el año 2022

Fuente: tabla 2

La figura 17 se evaluaron 12 estándares de los cuales cumple con 11, la empresa cuenta con una marca que lo identifica y ha desarrollado un estudio mercado que le ha permitido desarrollar estrategias que lo diferencien de la competencia, en algunas oportunidades firma convenios con algunas empresas para incrementar la demanda del establecimiento. Sin embargo no emplea medios de comunicación masivos para promocionar su oferta dado su condición de mediana empresa.

4.1.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

El equipamiento e infraestructura en los hoteles tiene un rol muy importante ya que son el conjunto de instalaciones y servicios necesarios que se debe tener para ofrecer un bien o servicio de calidad. Por otro lado la infraestructura indudablemente es lo primero que el huésped observa al ingresar al hotel, por lo que se debe tener en estado óptimo para que el huésped pueda desplazarse con facilidad.

En el siguiente párrafo se exhibe la tabla con las sub dimensiones de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura con relación a si se están cumpliendo dichos estándares.

Tabla 03: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de equipamiento e infraestructura del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Exterior	10	1	11	10,86%	1,1 %	11,96%
Recepción	18	2	20	19,57%	2,17 %	21,74%
Áreas comunes	10	0	10	10,87%	0 %	10,87 %
Oficina	2	0	2	2,17 %	0%	2,17%
habitaciones	17	1	18	18,48%	1,09 %	19,57 %
Almacén de pisos	5	1	6	5,43%	1,09 %	6,52%
Comedor	12	0	12	13,04%	0 %	13,04 %
Cocina	10	0	10	10,87%	0%	10,87 %
Área personal	3	0	3	3,26 %	0 %	3,26%
TOTAL	87	5	92	94,55 %	5,45 %	100 %

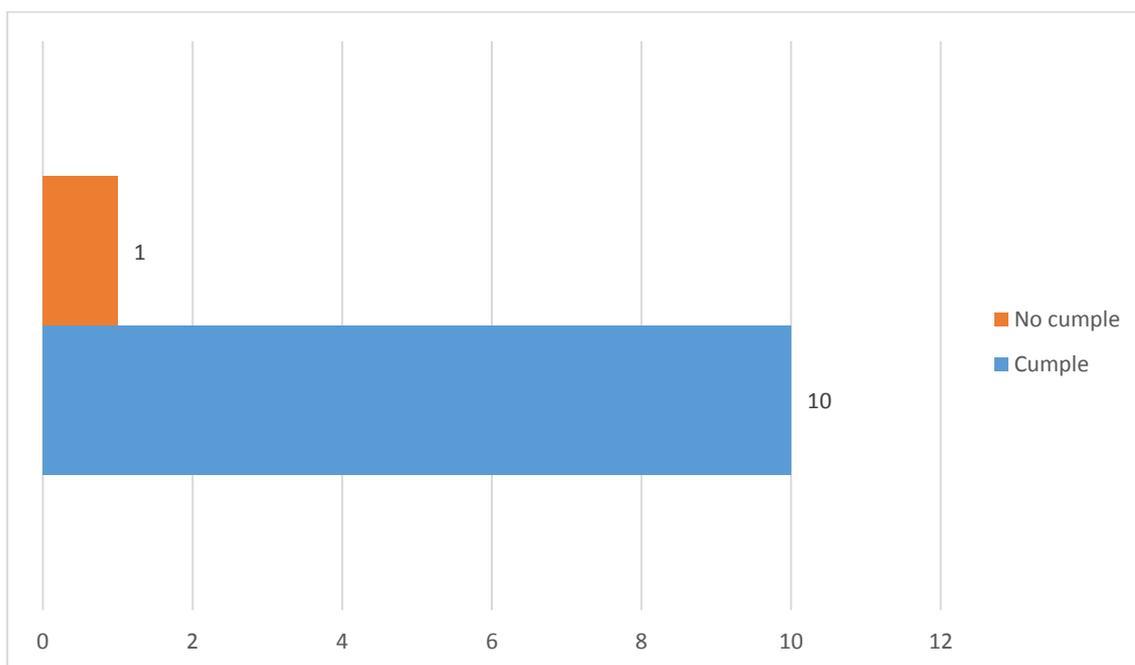


Figura 18: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el exterior del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022

Fuente: tabla 03

La figura 18, en la sub dimensión exterior se observa que se cumplieron con 10 estándares de los 11 estándares evaluados, el hotel “Villasol” se encuentra ubicado en una avenida bastante concurrente, en una zona segura, posee óptima iluminación, cuenta con cámaras de seguridad fuera del establecimiento, también cuenta con un panel llamativo y visible en el exterior del hotel, pero no cuenta con acceso especial para discapacitados.

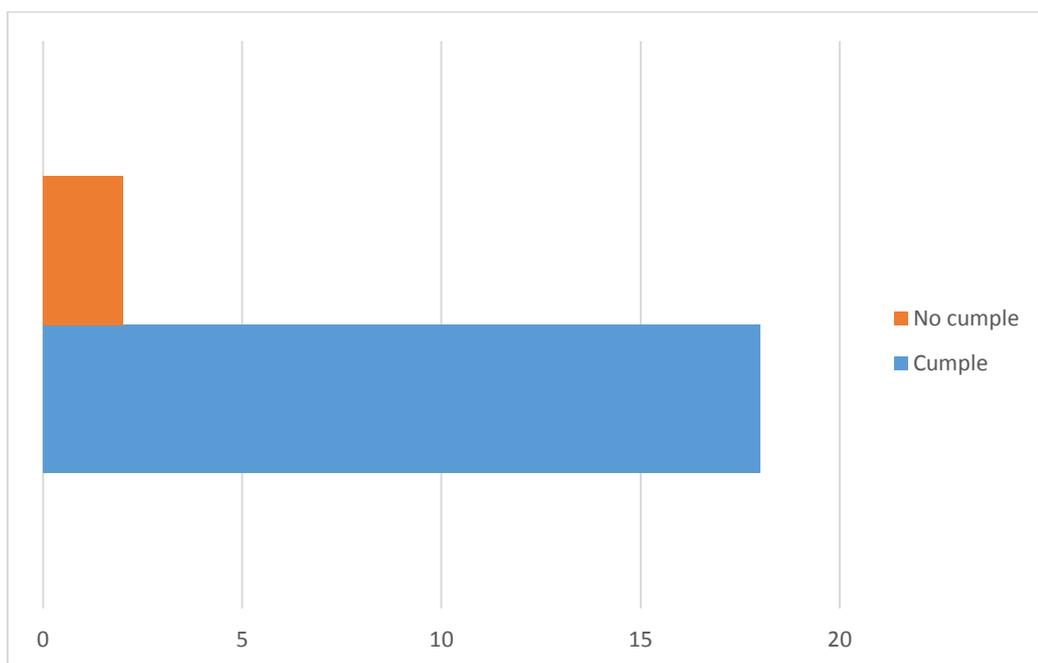


Figura 19: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción del hotel “Villasol”.

Fuente: Tabla 03

La figura 19, en cuanto a la recepción se evaluó 19 estándares de los cuales se cumple con 18 estándares, ya que el hotel cuenta con un botiquín y extintores, exhibe en su lobby sus licencias correspondientes, cuenta sus equipos que permiten al personal realizar su trabajo, poseen sus materiales necesarios para llevar a cabo el registro del huésped, cuenta con una adecuada iluminación y señalización de seguridad, también cuenta con una decoración calidad y armoniosa. Pero no cuenta con un palomar.

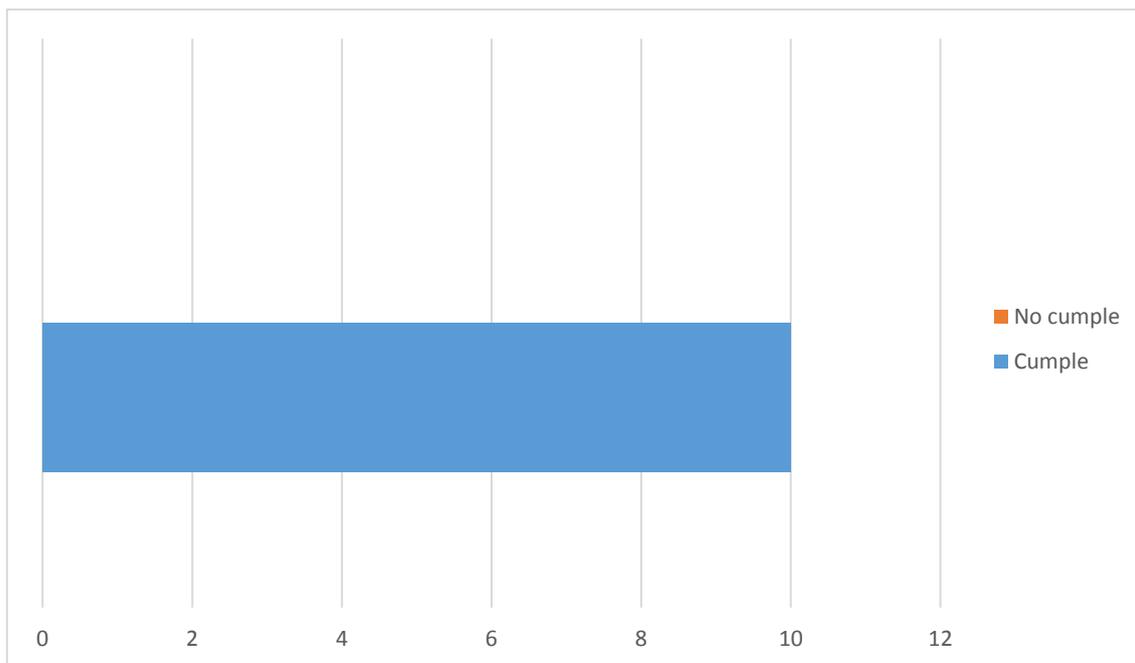


Figura 20: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en las áreas comunes del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 03

La figura 20, la sub dimensión de áreas comunes cumple con los 10 estándares evaluados, los pasadizos se encuentran con señalización de seguridad y extintores, a la vez también cuentan con luces de emergencias, las escaleras y pasadizos siempre están limpios, también se cuenta con una sala de estar bien equipada y en buenas condiciones de limpieza, los servicios higiénicos están diferenciados por sexo y cuentan con los suministros necesarios permanentemente. También cuentan con un registro para controlar y llevar un orden de limpieza de los servicios higiénicos.

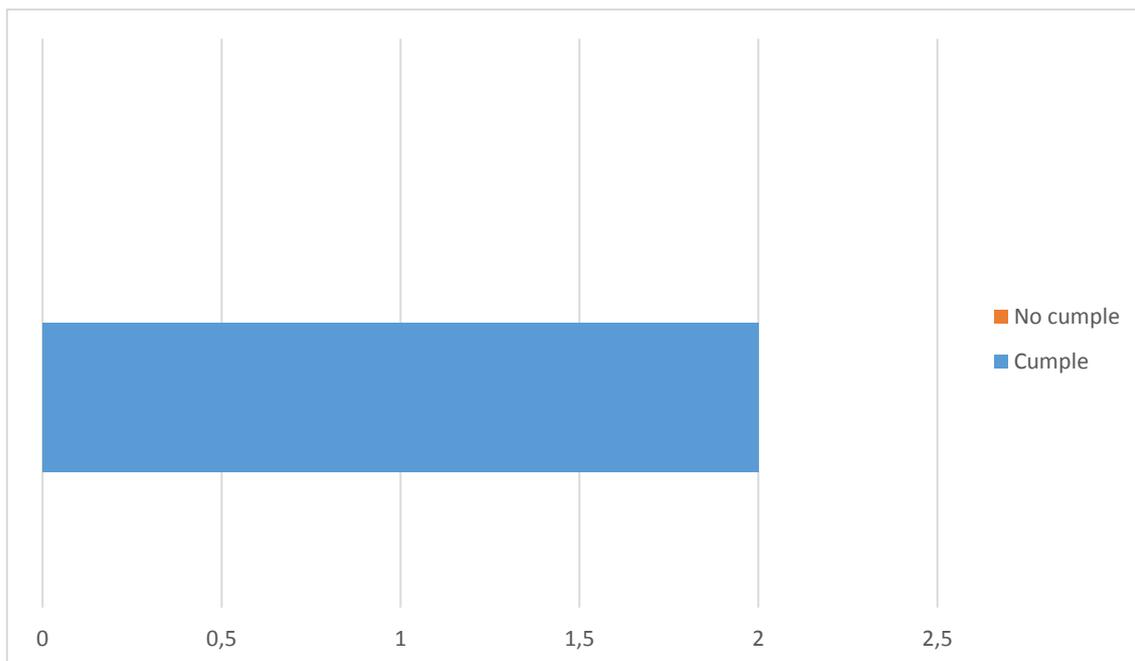


Figura 21: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la oficina del hotel “Villasol”.

Fuente: tabla 03

La figura 21, en la oficina administrativa del hotel “Villasol” se evaluó dos estándares, de los cuales se cumple en su totalidad, ya que si se cuenta con una oficina administrativa y está correctamente equipada con los implementos necesarios.

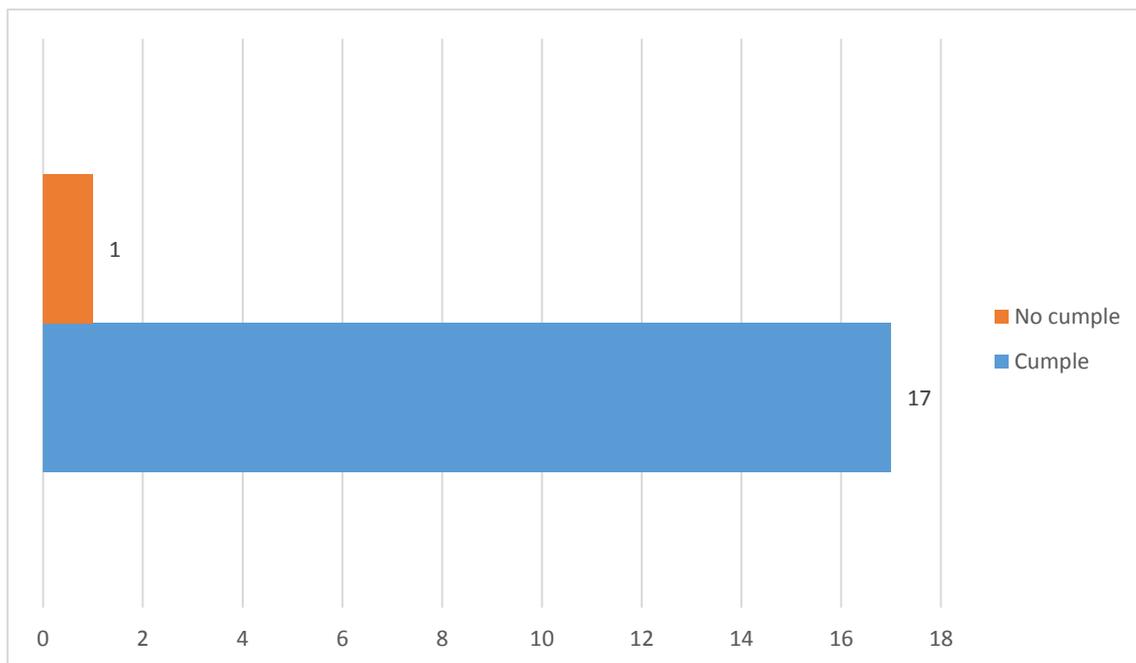


Figura 22: Cumplimiento derivados de las buenas prácticas en cuanto a las habitaciones del hotel “Villasol” en el año 2022.

Fuente: Tabla 03

En la figura 22, se evaluaron 18 estándares con respecto a las habitaciones del hotel “Villasol” de los cuales se cumple con 17 estándares de los 18, debido a que el hotel cuenta con una decoración atractiva y armoniosa, las habitaciones están correctamente enumeradas y limpias, además cuenta con su mobiliario básico y complementario para el confort del huésped, cada habitación cuenta con su baño propio, los baños cuentan con los implementos necesarios y sus respectivos amenities, las habitaciones también cuentan con agua caliente las 24 horas del día y sistema de ventilación, pero las habitaciones no cuentan con aislamiento acústico.

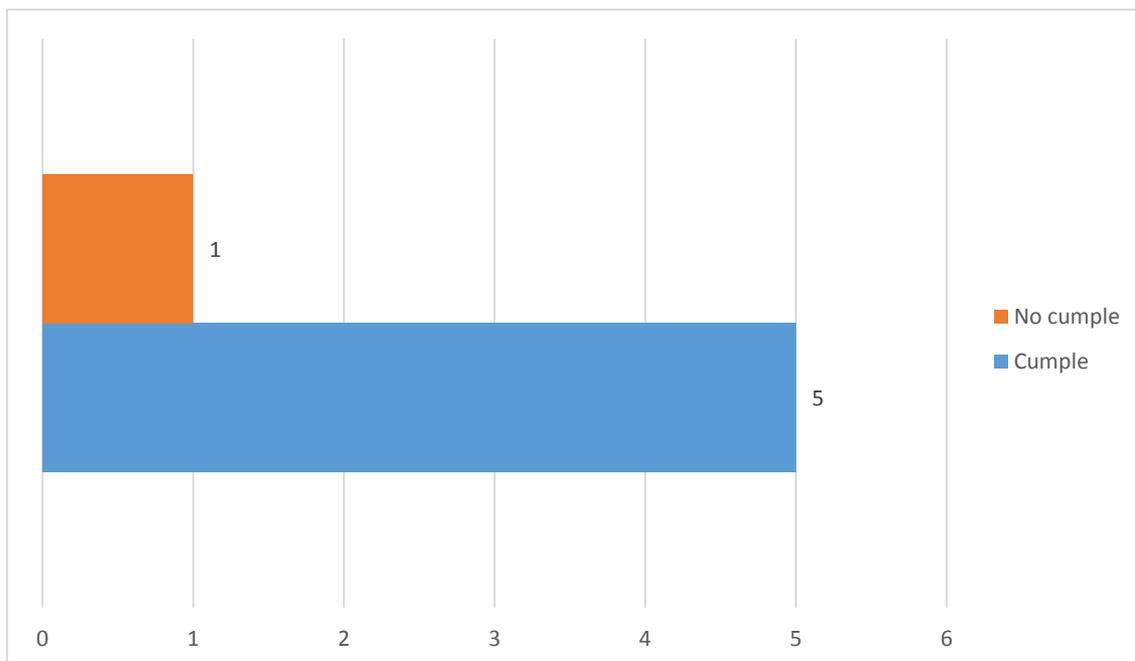


Figura 23: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el almacén de pisos del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 03

La figura 23, en la sub dimensión del almacén de pisos se evaluaron 6 estándares de los cuales de cumple 5 de ellos. Puesto a que hotel “Villasol” si cuenta con kardex para controlar su inventario equipos, utensilios de limpieza, se encuentra ordenado y limpio, sus estantes están en buen estado, además sus productos de limpieza esta etiquetados para evitar cualquier confusión o accidente. Pero no se cuenta con almacenes de piso en cada uno de los pisos dado a que el hotel es una pequeña empresa.

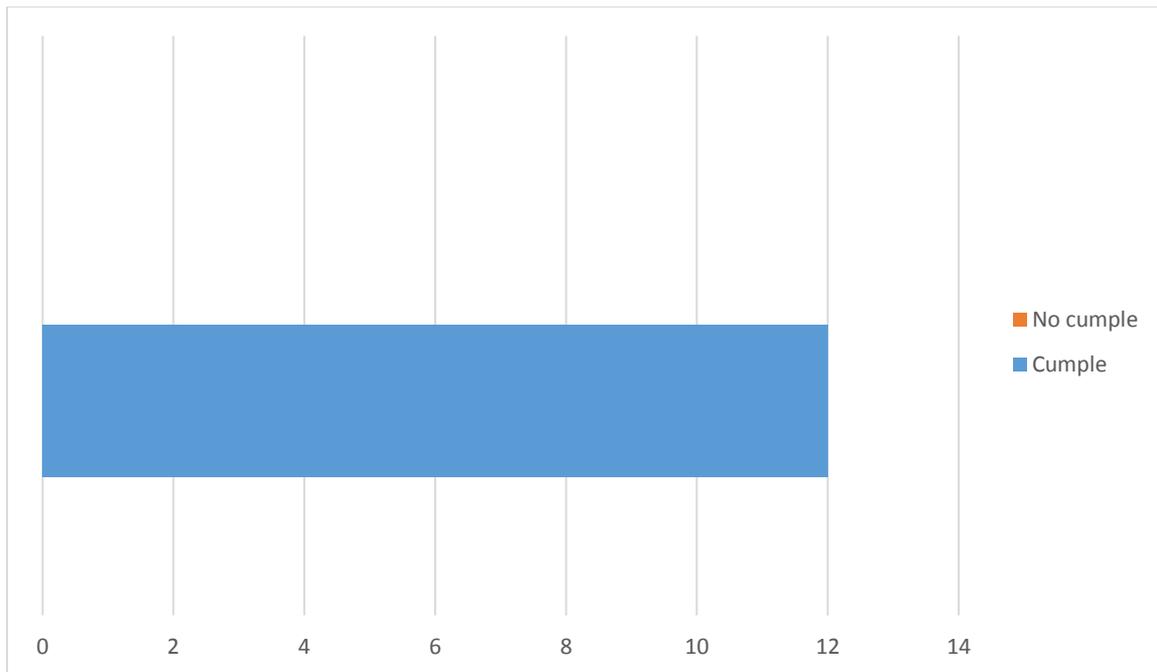


Figura 24: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el comedor del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022

Fuente: tabla 03

La figura 24, en la sub dimensión del comedor del hotel “Villasol” se evaluaron 12 estándares y se verifico que se cumplen con cada uno de ellos, el comedor tiene sistema de ventilación, su mobiliario está en buen estado, limpio y distribuido de forma adecuada que no limita la circulación, así como también cuenta con la señalización correspondiente extintores y luces de emergencia y los utensilios se encuentran perfecto estado.

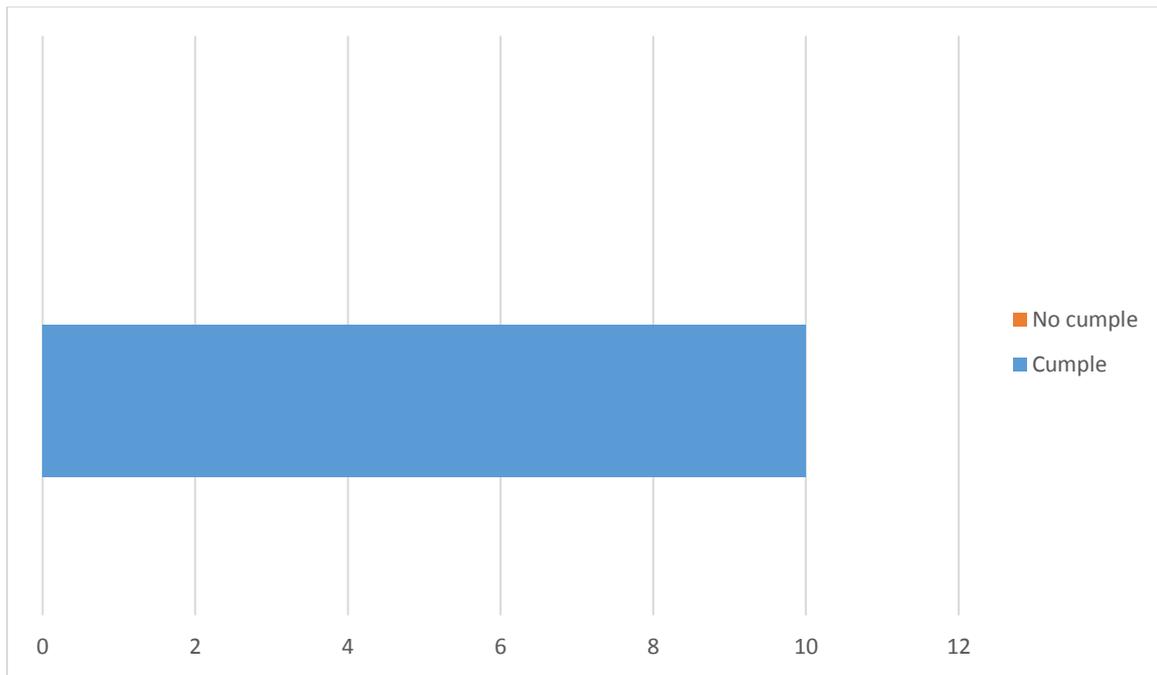


Figura 25: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la cocina del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 03

La figura 25, en la sub dimensión de la cocina se cumple con todos los estándares evaluados, se cuenta con una adecuada ventilación e iluminación, la cocina tiene los suministros necesarios permanentemente

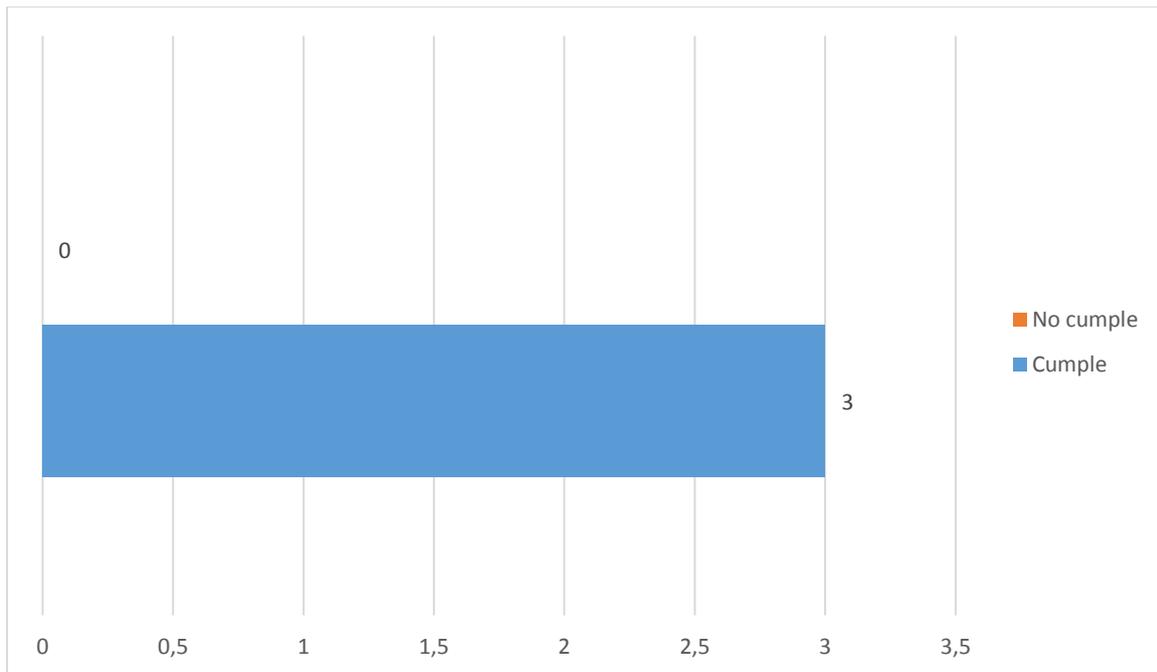


Figura 26: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el área personal del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: tabla 03

Figura 26, en el área del personal se evaluaron 3 estándares y se cumple en su totalidad, los trabajadores tienen un lugar a donde guardar sus pertenencias, un lugar en donde pueden ingerir sus alimentos y sus propios servicios higiénicos, además este área se encuentra en buen estado y limpio.

4.1.3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de la gestión del servicio del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

En la actualidad el servicio en los hoteles es fundamental, ya que gran parte de los hoteles busca que estos los diferencie de la competencia. Por lo que su personal debe estar perfectamente capacitados para satisfacer las necesidades y expectativas de los huéspedes.

En la siguiente tabla se observa los resultados que se obtuvieron gracias a la guía de observación en cuanto a la gestión de servicios del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Tabla 4: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas de la gestión de servicio del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Aspectos generales	2	0	2	2,33%	0%	2,33%
Reservas	7	0	7	8,14%	0%	8,14%
Atención del teléfono	7	0	7	8,14%	0%	8,14%
Ingreso del huésped	11	8	19	12,79%	9,3%	22,09%
Estadía	6	1	7	8,14 %	1,16%	8,14%
Salida del huésped	7	4	11	8,14%	4,65%	12,79%
Limpieza de habitaciones	18	0	18	20,93%	0%	20,93%
Limpieza de áreas comunes	7	0	7	8,14 %	0%	8,14%
Preparación de alimentos y bebidas	4	0	4	4,65 %	0%	4,65%
Servicio de alimentos y bebidas	4	0	4	4,65 %	0%	4,65%
TOTAL	73		86	86,05%	13, 95	100 %

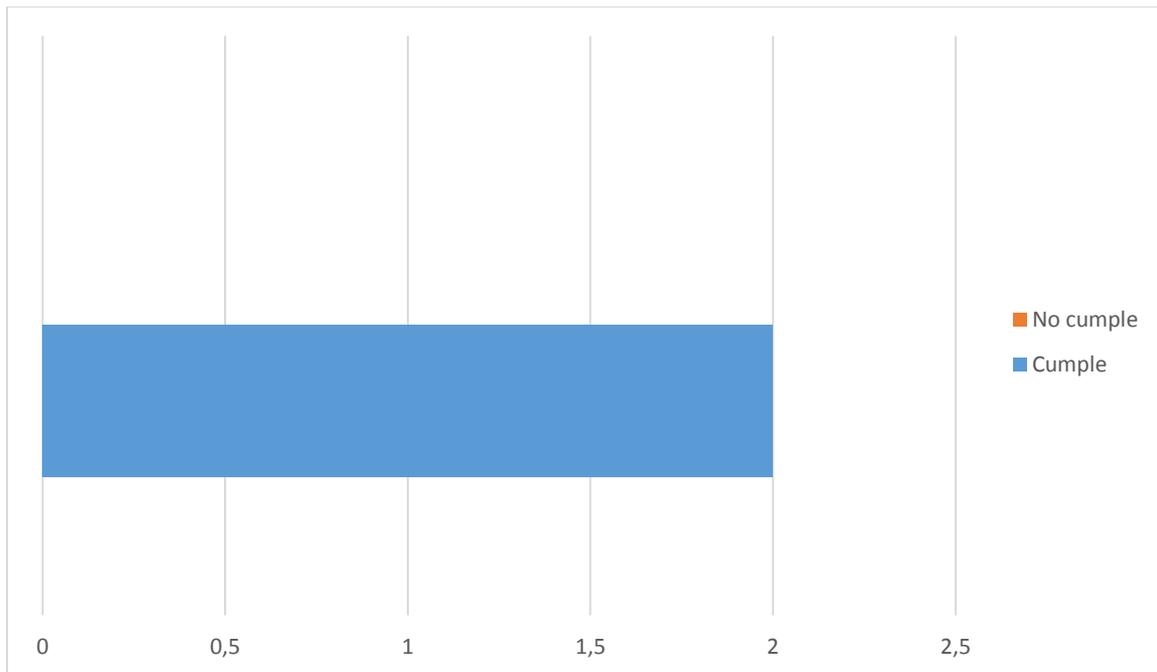


Figura 27: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en los aspectos generales del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 04

La figura 27, en los aspectos generales se evaluó dos estándares en los cuales se cumple con cada uno de ellos, ya que el personal del hotel cuenta un uniforme que los identifica y proyectan una imagen pulcra.

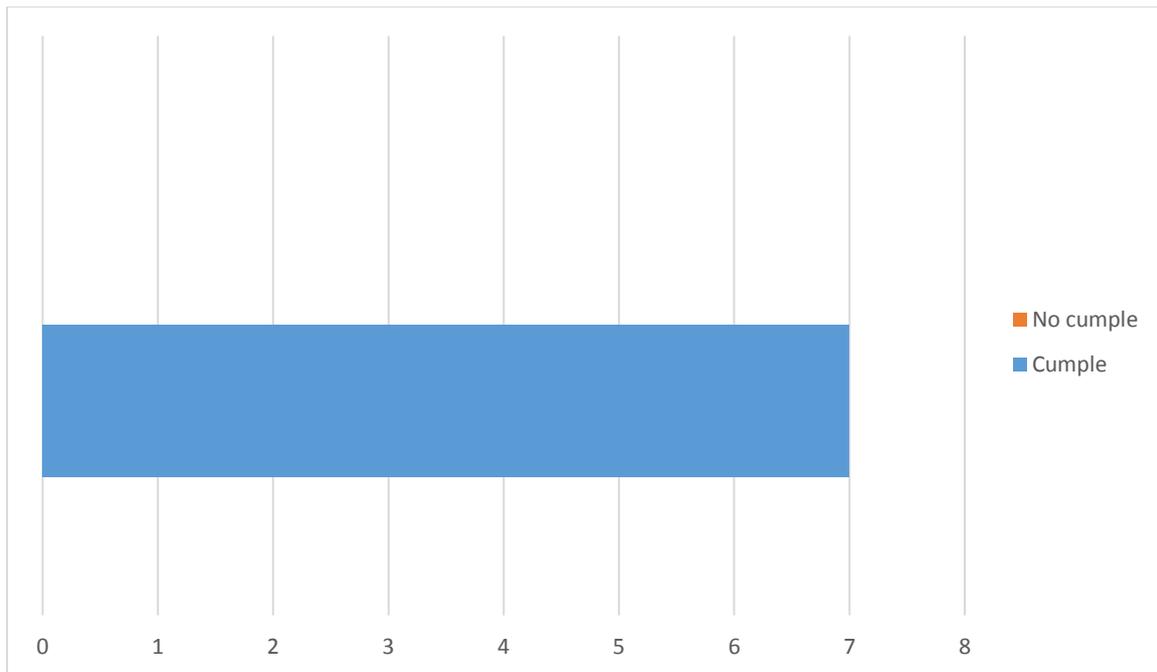


Figura 28: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en las reservas del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 04

La Figura 28, en la sub dimensión de las reservas se evaluaron 7 estándares de los cuales se cumplió con todos, debido a que el hotel “Villasol” si cuenta con formatos que facilitan el trabajo del personal, los trabajadores son amables y demuestran cortesía con el huésped, el hotel cuenta con un sistema que les permite controlar las reservas, las reservas siempre se documentan con los datos del huésped, se informa sobre las políticas y las condiciones de la reserva del hotel, se reconfirma la información de la reserva del huésped y también el personal se despide con total amabilidad agradeciendo la reserva.

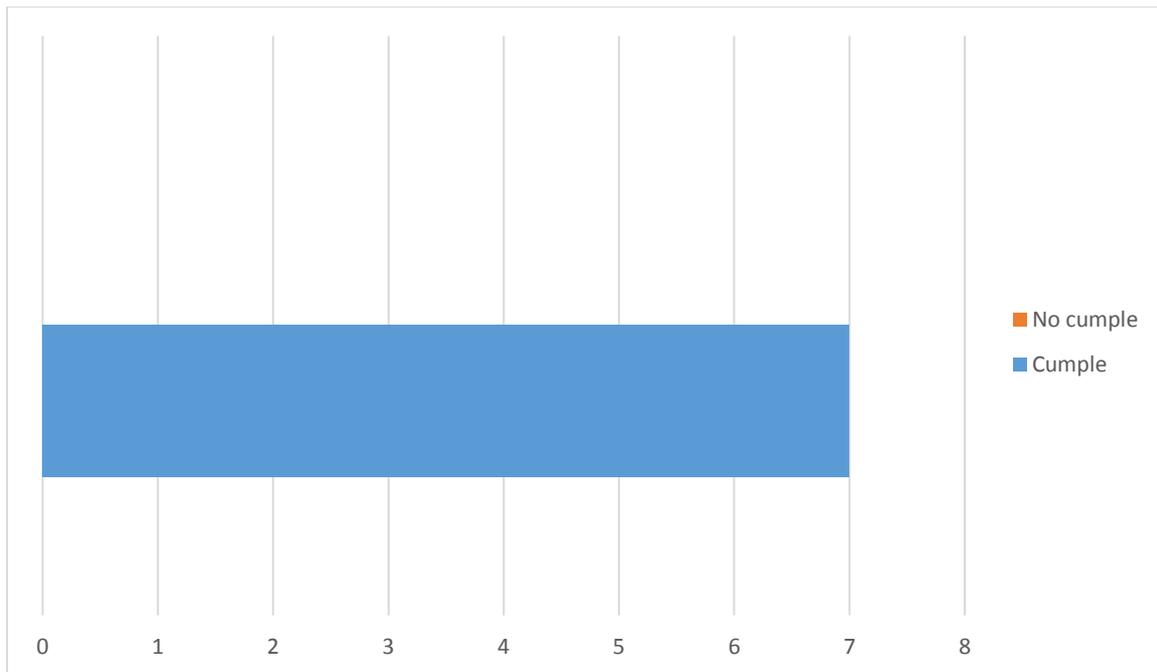


Figura 29: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la atención del teléfono en el hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 04

La figura 29, en la atención del teléfono se evaluó 7 estándares y se comprobó que se cumplen con todos, porque el personal está siempre atento a las llamadas por lo que contesta antes de la tercera llamada, el recepcionista saluda e indica el nombre del hotel; además emplea un tono de voz claro y amable, también se cuenta con una libreta para registrar los recados, se pregunta el nombre para personalizar el servicio, por otro lado al despedirse lo hace de forma amable y agradeciendo por su llamada y se lleva un control exhaustivo de las llamadas recibidas.

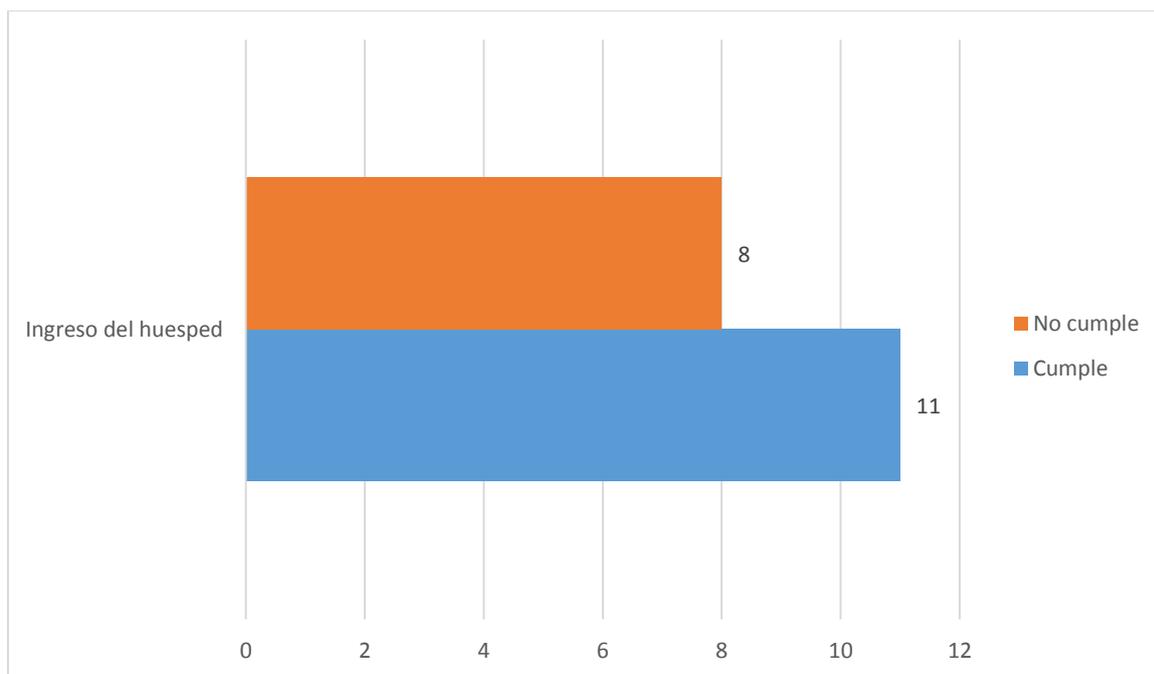


Figura 30: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al ingreso del huésped en el hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 04

La figura 31, demuestra que se evaluaron 19 estándares de los cuales se cumple con 11, porque el hotel “Villasol” si dispone de un método para gestionar el ingreso del huésped, el personal siempre en cuando lo requiera el huésped ayuda al huésped con su pertenencias y lo saluda cordialmente, el recepcionista informa sobre las condiciones y servicios que se ofrece, también solicita al huésped su documento de identidad y se le saca una copia, aplica las políticas de cobro del establecimiento, el recepcionista asigna la habitación de acuerdo a las necesidades del huésped y también el recepcionista apertura la cuenta del huésped e informa a las demás áreas sobre el ingreso. Por otro lado dentro de los estándares que no se cumplen es que dada su condición de pequeña empresa no cuenta con botones.

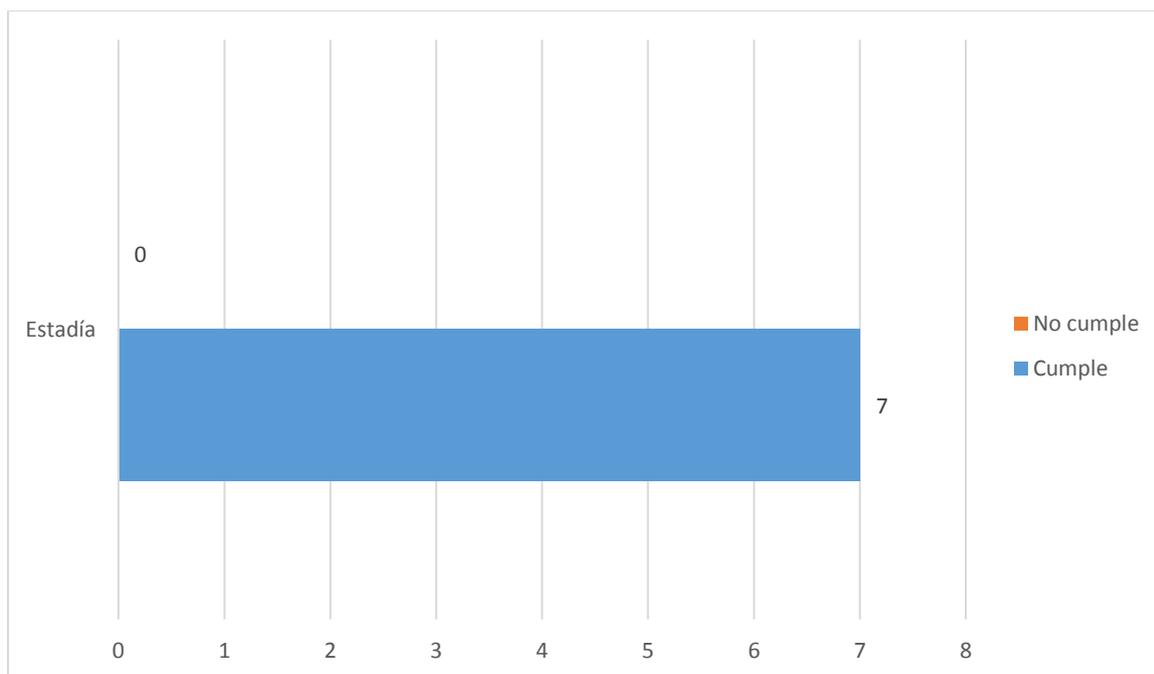


Figura 32: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la estadía del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: 04

La figura 32, en la estadía del hotel evaluaron 7 estándares de los que se cumple con todos, ya que el hotel “Villasol” cuenta con un personal capacitado que atiende las necesidades del huésped de forma diligente, emplea el cuaderno de ocurrencias, no brinda información del huésped a de terceras personas, el recepcionista registra todos los consumos del huésped, también el recepcionista brinda información sobre sitios del interés del huésped.

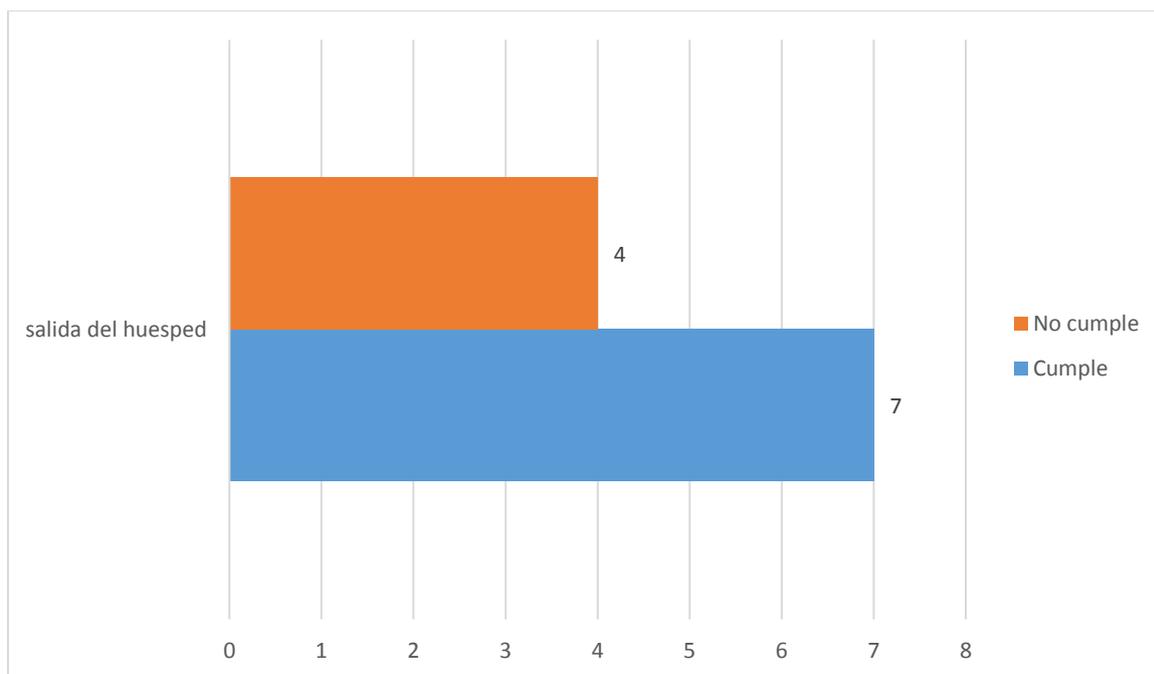


Figura 33: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la salida del huésped del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 04

La figura 33, en la sub dimensión de la salida del huésped se evaluó 11 estándares, de los cuales se cumplen con 7; se encontró que el hotel “Villasol” si dispone con un método para gestionar la salida de los huéspedes, el recepcionista verifica los consumos y se los entrega al huésped, también el recepcionista elabora el comprobante de pago según las indicaciones del huésped lo entrega y realiza el cobro según corresponda. Por otro lado el hotel “Villasol” no cumple con 4 estándares debido a que no cuenta con botones.

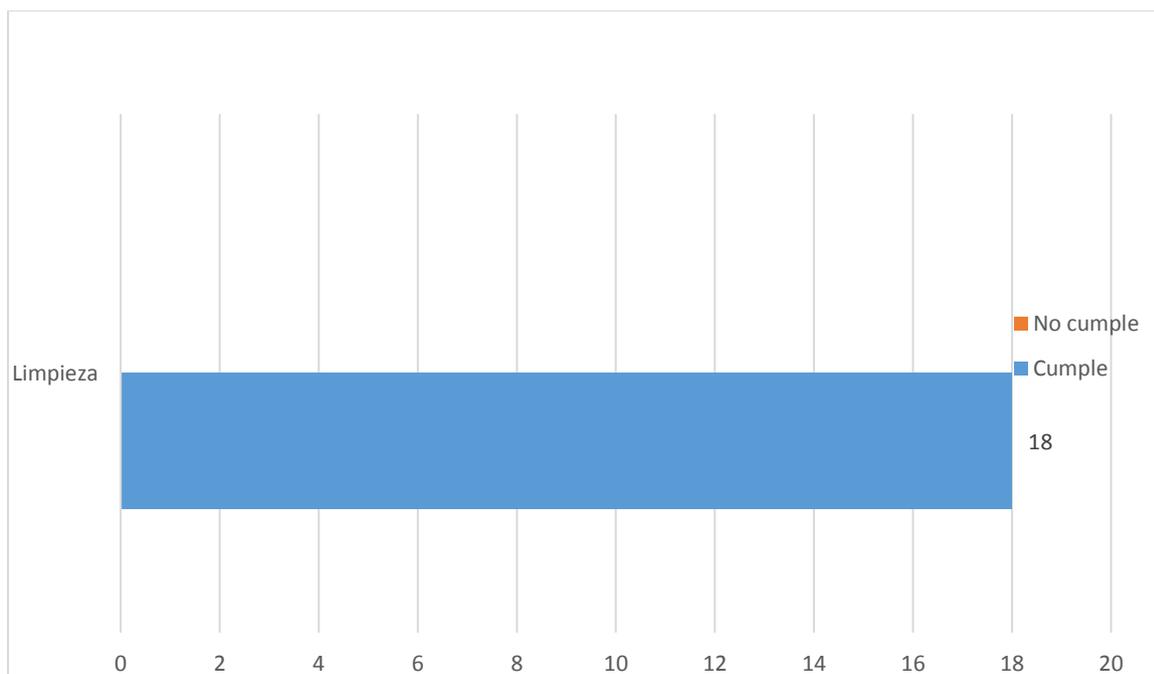


Figura 34: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la limpieza de habitaciones del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 04

En la figura 34, la limpieza de las habitaciones se evaluaron 18 estándares de los cuales se cumplieron en su totalidad, puesto a que el personal del hotel “Villasol” siempre saluda de forma cordial a los huéspedes, retira la ropa sucia y la basura de la habitación, el personal de limpieza dota de los suministros necesarios para el baño, el personal verifica, limpia y ordena la habitación del huésped, el personal durante su labor de limpieza mantiene en su lugar las pertenencias del huésped, además siempre que se va a realizar la limpieza en las habitaciones se informa previamente a recepción, el personal del hotel registra e informa a recepción sobre los objetos olvidados, así como también se reporta las averías y desperfectos de las habitaciones.

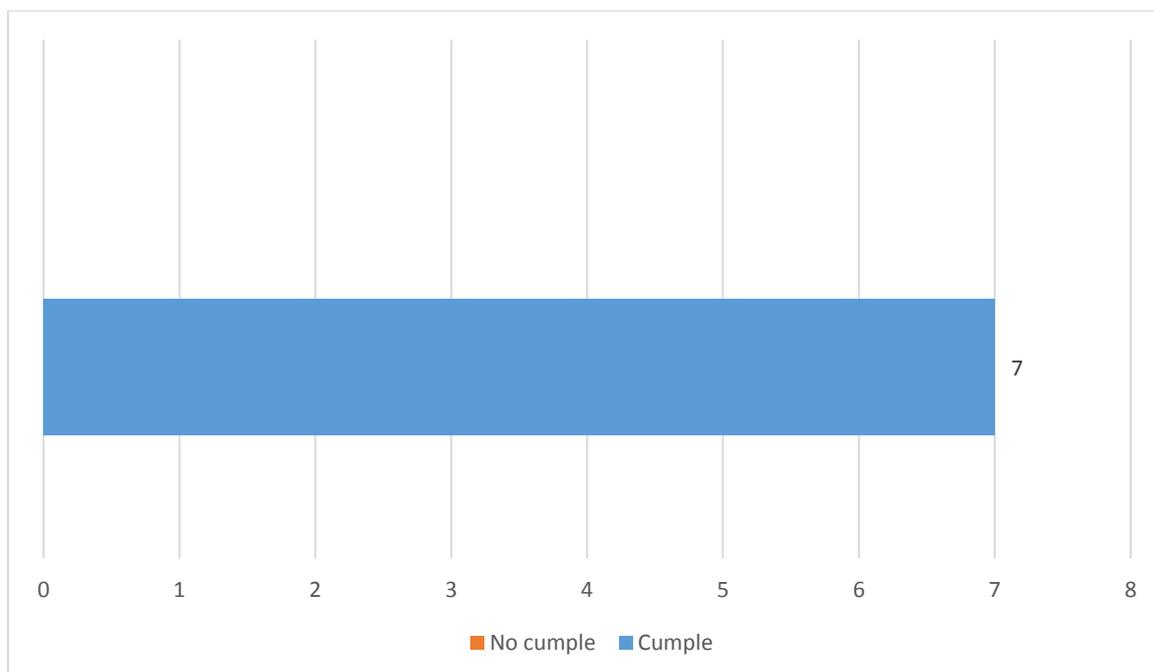


Figura 35: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la limpieza de las áreas comunes del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022

Fuente: Tabla 04

La figura 35, en la sub dimensión se evaluaron 7 estándares y verifico que se cumple con cada uno de ellos ya que, la limpieza de las áreas comunes se realiza en horarios que no interrumpen a los huéspedes; se hace uso de equipos de señalización para evitar accidentes, en el caso que se encuentren con objeto personales de los huéspedes, se entrega a recepción indicado la hora y el lugar, se verifica el correcto funcionamiento de los equipos e iluminación, siempre se reportan las averías a fin de ser solucionadas lo más pronto posible; se evita poner productos de limpieza en lugares de paso y antes de ingresar a los servicios higiénicos se asea.

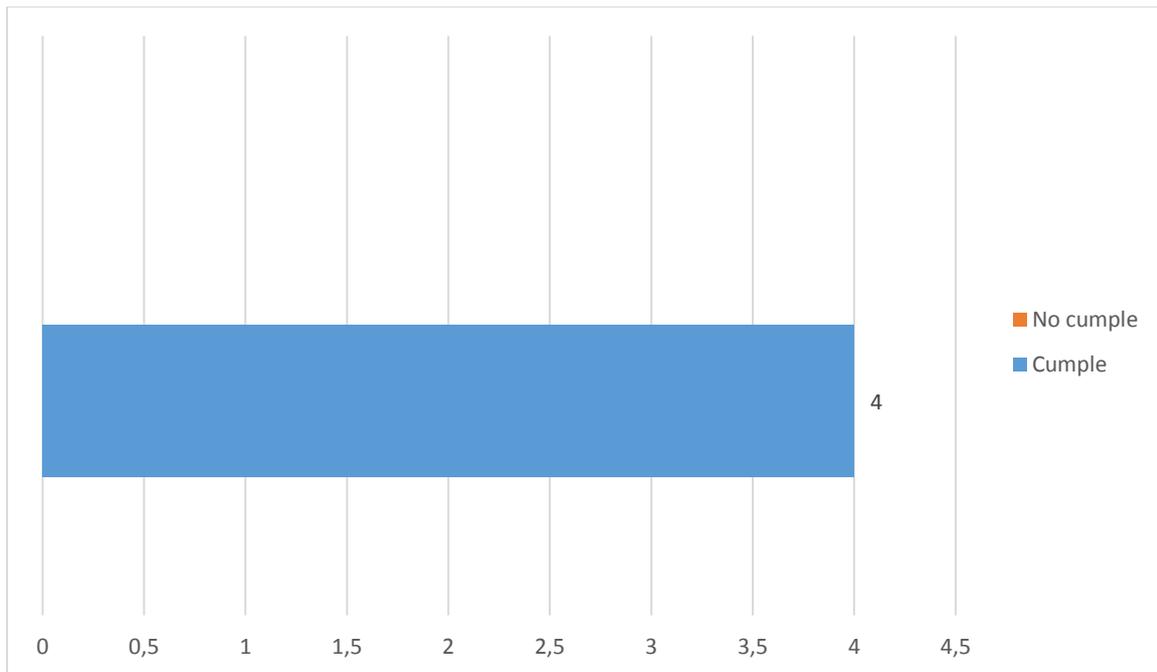


Figura 36: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la preparación de alimentos y bebidas del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 04

La figura 36, en la preparación de alimentos y bebidas del hotel “Villasol” se cumplió con los 4 estándares evaluados, porque el personal de producción de alimentos realiza su trabajo respetando las normas de higiene, también se guían de recetas estándar para la preparación de los platos, siempre se elaboran los platos en el tiempo establecido y por último el personal de producción de alimentos cuida mucho la presentación de los platos terminados.

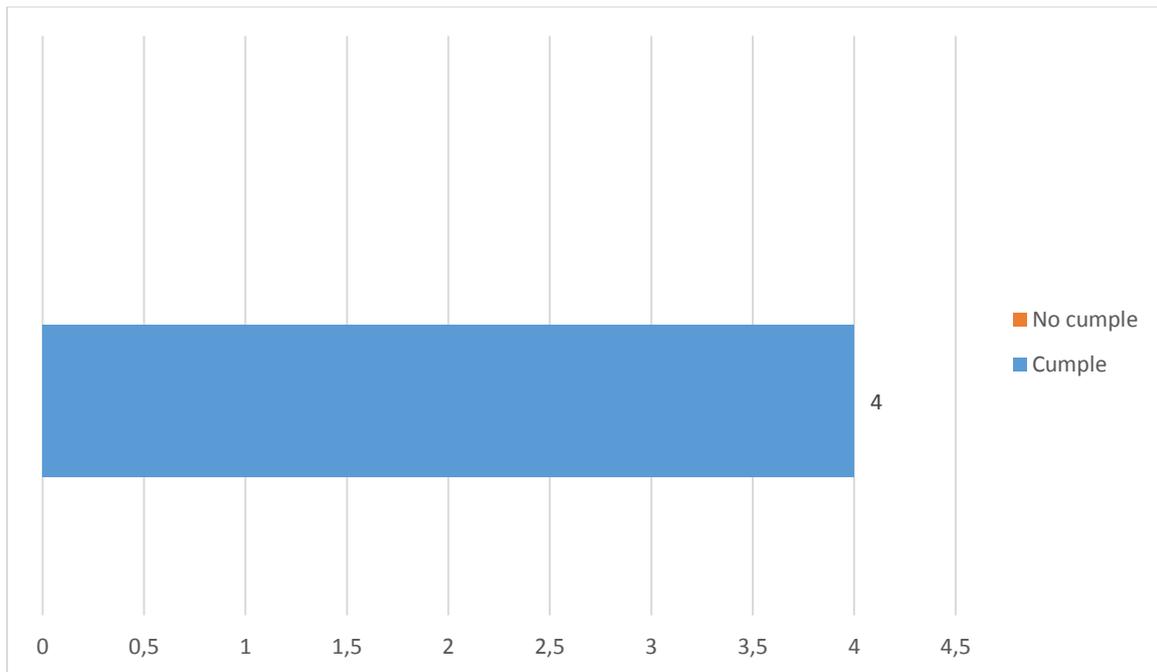


Figura 37: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en los servicios de alimentos del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 04

La figura 37, en los servicios de alimentos se cumplieron con los 4 estándares evaluados, el personal de atención saluda con amabilidad al huésped, toma los pedidos del huésped correctamente, el personal de atención sirve los pedidos de forma correcta y conoce los platos y bebidas de la carta.

4.1.4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas ambientales del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

En la actualidad nos enfrentamos a un mundo cambiante donde los hoteles tienen que desarrollar nuevas capacidades, los cuales son asociados a los cambios y motivaciones personales, así como también es necesario cumplir con las buenas prácticas e implementar nuevas estrategias que ayuden a proteger el medio ambiente.

Por otro lado el turismo es uno recurso que se ve altamente afectado por la degradación del planeta y los cambios climáticos, por ello en los últimos años se busca concientizar a las empresas, como a los clientes con el fin de contrarrestar los daños. Adoptando las buenas prácticas en el uso cotidiano.

En la siguiente tabla, presenta los resultados que fueron obtenidos de las fichas de observación practicadas en el hotel “Villasol”.

Tabla 05: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas medioambientales del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluidos	Cumple	No cumple	Evaluidos
Uso de agua	5	0	5	20,83%	0%	20.83%
Uso de energía	8	0	8	33,33%	0%	33.33%
Consumo de productos	5	2	7	20,83%	8.34%	29.17%
Gestión de residuos	2	1	3	8,33%	4,17%	12.5%
Adaptación al medio	1	0	1	4.17%	0%	4.17%
total	21	3	24	87.49%	12.51%	100 %

Fuente: Fichas de observación agosto, 2022.

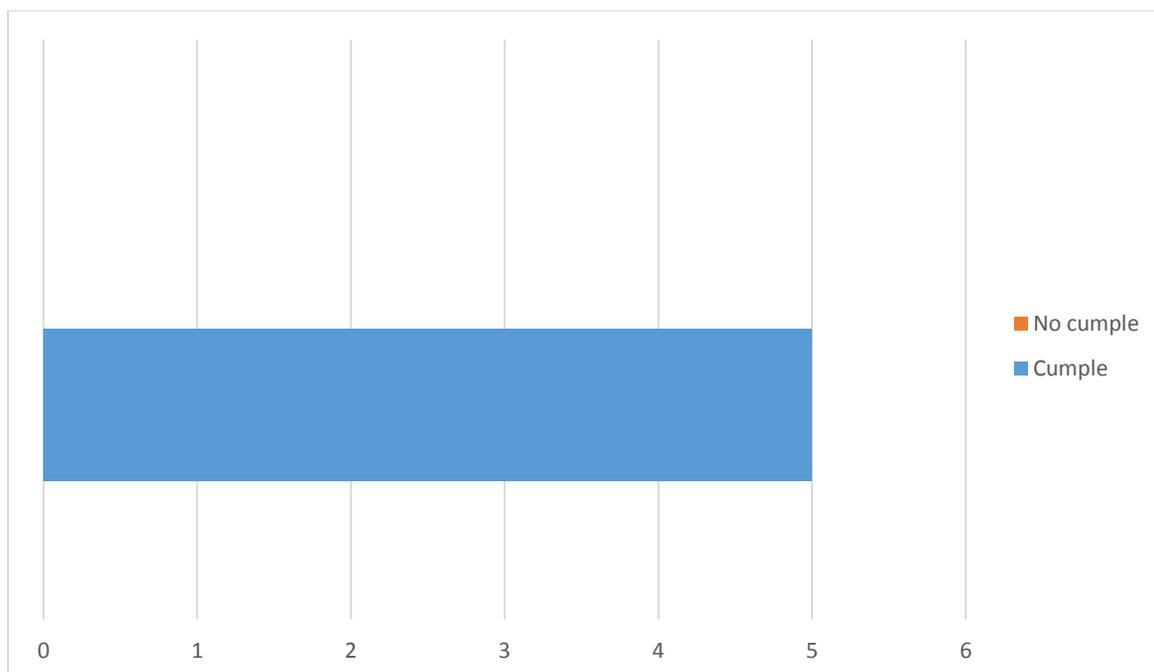


Figura 38: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el uso del agua del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 5

Figura 38, en el uso del agua se verificó que se cumplen los 5 estándares evaluados, porque la empresa cuenta con programas que garantizan el uso eficiente del agua, el hotel “Villasol” lleva un control del consumo del agua, además se realiza revisiones periódicas de las instalaciones de agua, el hotel “Villasol” hace uso de equipos que contribuyen al ahorro del agua y también se capacita al personal sobre el uso adecuado del agua.

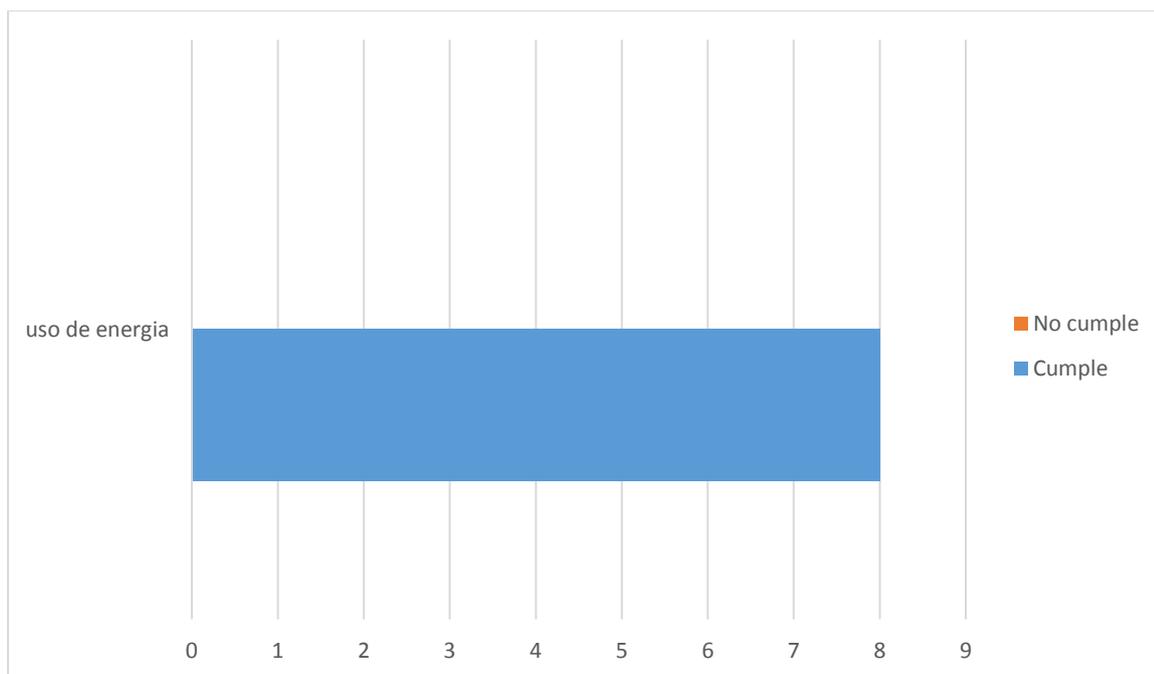


Figura 39: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el uso de energía del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022

Fuente: Tabla 05

En la figura 39: para el uso eficiente de energía en el hotel “Villasol”, se evaluó 8 estándares y se obtuvo que se cumple con cada uno de ellos, ya que el establecimiento cuenta con programas para el uso eficiente de la energía eléctrica, el hotel “Villasol” adopta medidas para maximizar el uso de la luz natural, también se promueve el apagado de las luces y equipos cuando estos no se están usando, el hotel lleva un control de consumo de energía, así como también todos los focos que se usan son ahorradores y cuentan con interruptores independientes para la iluminación de la zonas de un mismo lugar y por último el hotel cuenta con buena ventilación y aislamiento térmico.

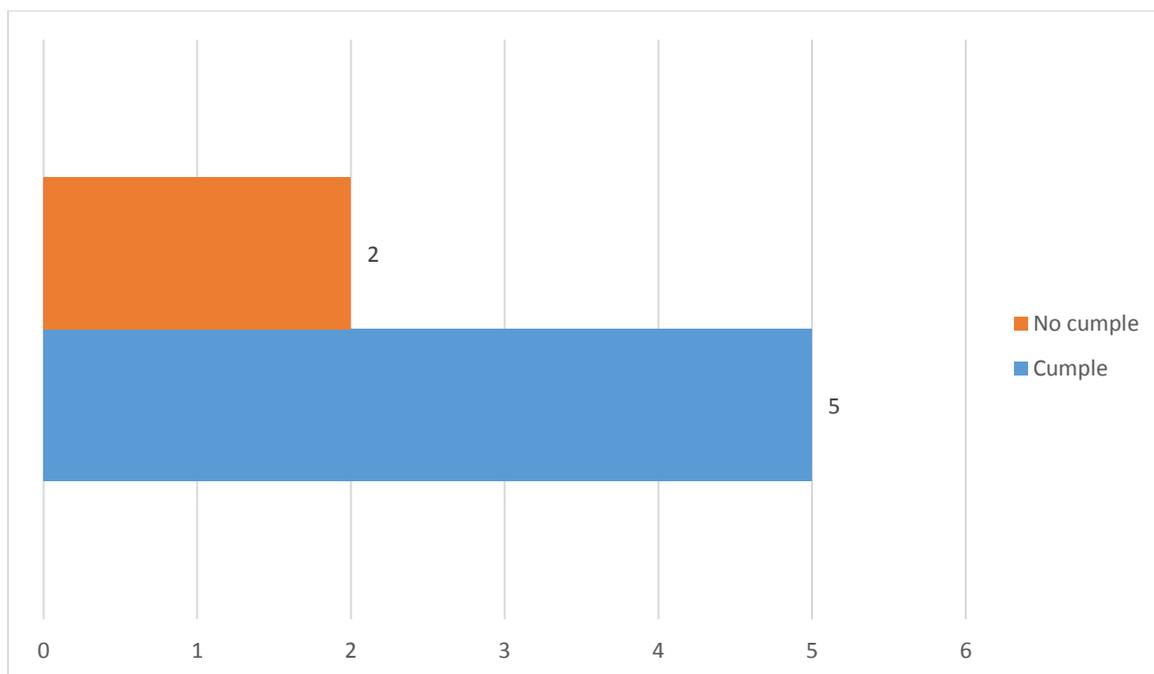


Figura 40: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el consumo de productos del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 05.

La figura 40, en esta sub dimensión del consumo de productos se evaluaron 7 estándares de los que se cumple con 5, porque el hotel “Villasol” hace uso de producto con dosificador, el establecimiento no consume especies protegidas, la empresa usa con mayor frecuencia el correo electrónico para reducir el uso de tinta y papel, también se rehúsa el papel reciclado. Por otro lado el hotel no contrata proveedores que solo brinden productos respetuosos con el medioambiente, así como tampoco se prefiere la compra de productos con envases retornables.

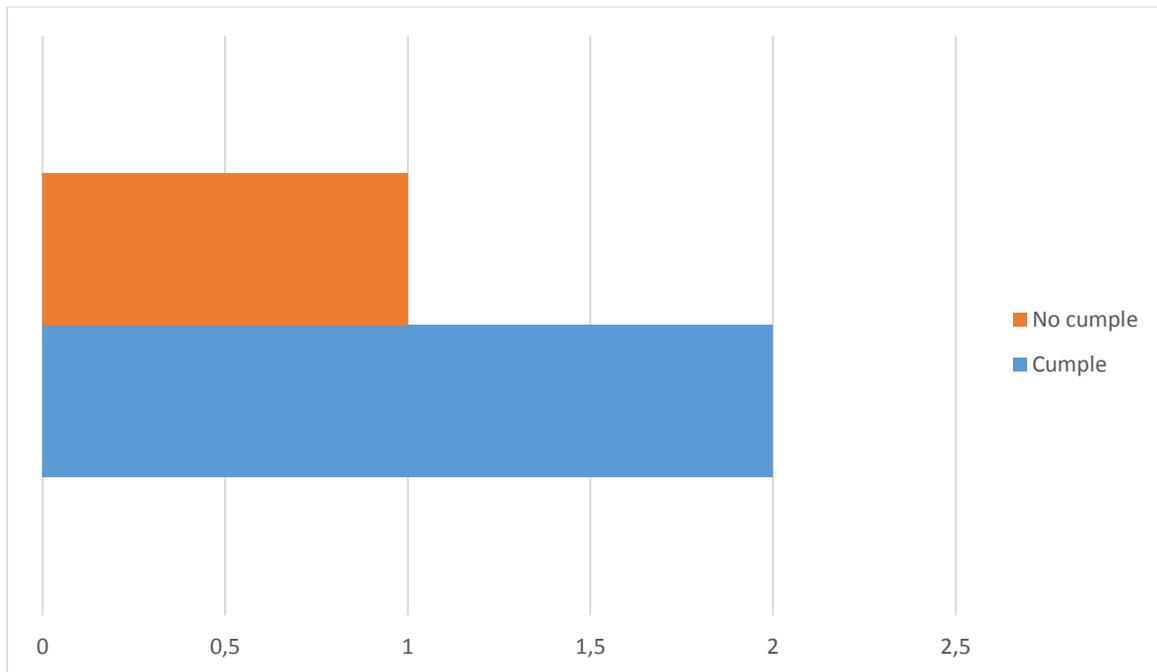


Figura 41: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de residuos del hotel “Villasol” en el año 2022.
 Fuente: Tabla 5

Figura 41, en la sub dimensión de la gestión de residuos se evaluaron 3 estándares de los cuales se cumplen con 2 de ellos, el hotel capacita a sus trabajadores sobre la correcta forma para eliminar los residuos y mantiene sus contenedores de residuos limpios. Pero no cuenta con un programa para la gestión de residuos.

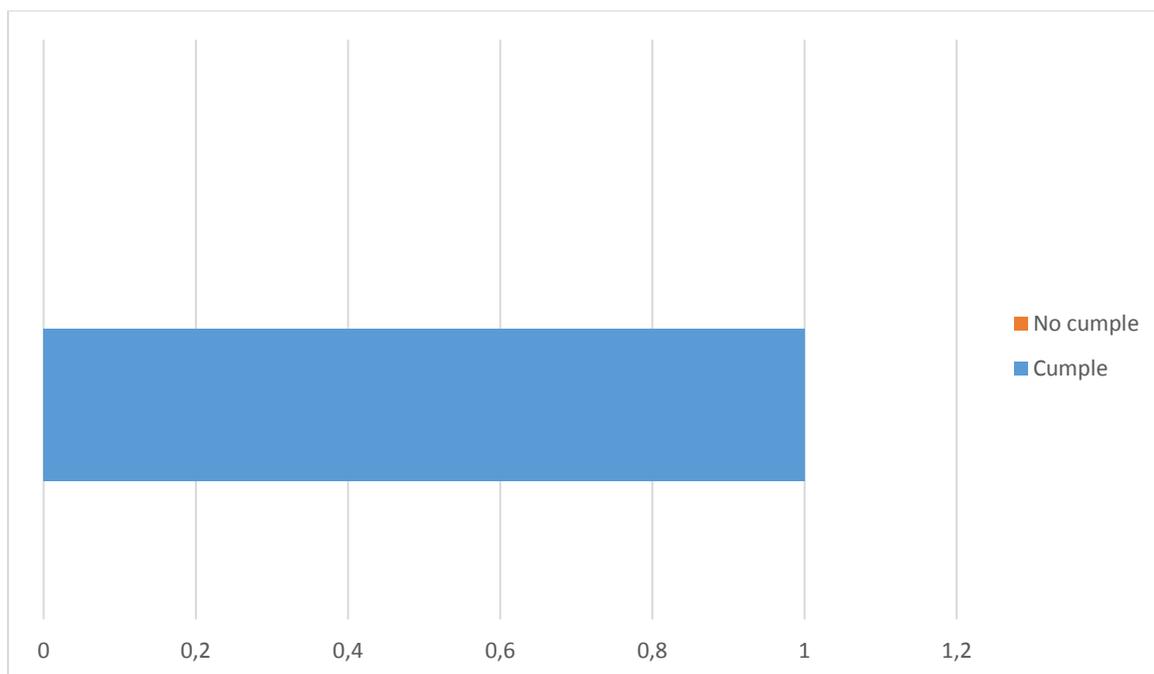


Figura 42: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas derivados de las buenas prácticas en la adaptación al medio del hotel “Villasol” en el año 2022.

Fuente: Tabla 05

Figura 42, en la adaptación al medio se evaluó un estándar, el cual se cumple .puesto a que el hotel “Villasol” si cuenta con un diseño e infraestructura armoniosa con el exterior.

4.1.5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas Socio cultural del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

El apoyo comunitario es un rol que las empresas debería tomárselo muy en serio, ya que el desarrollo mutuo es parte de las buenas prácticas socio culturales. Por ello los establecimientos dedicados a la prestación de servicios turísticos deberían contribuir e impulsar la cultura local y lo pueden realizar atreves de la concientización a sus trabajadores o donando productos que no se utilizan a los más necesitados.

En la siguiente tabla se observa los resultados obtenidos por las fichas de observación aplicadas en el hotel.

Tabla 06: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas socio cultural del hotel “Villasol” en el año 2022.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Apoyo a la cultura	4	0	4	30,77%	0%	30,77%
Apoyo a la comunidad local	5	4	9	38,46%	30,77%	69,23%
TOTAL	8	5	13	69,23%	38,46%	100 %

Fuente: fichas de observación agosto, 2022.

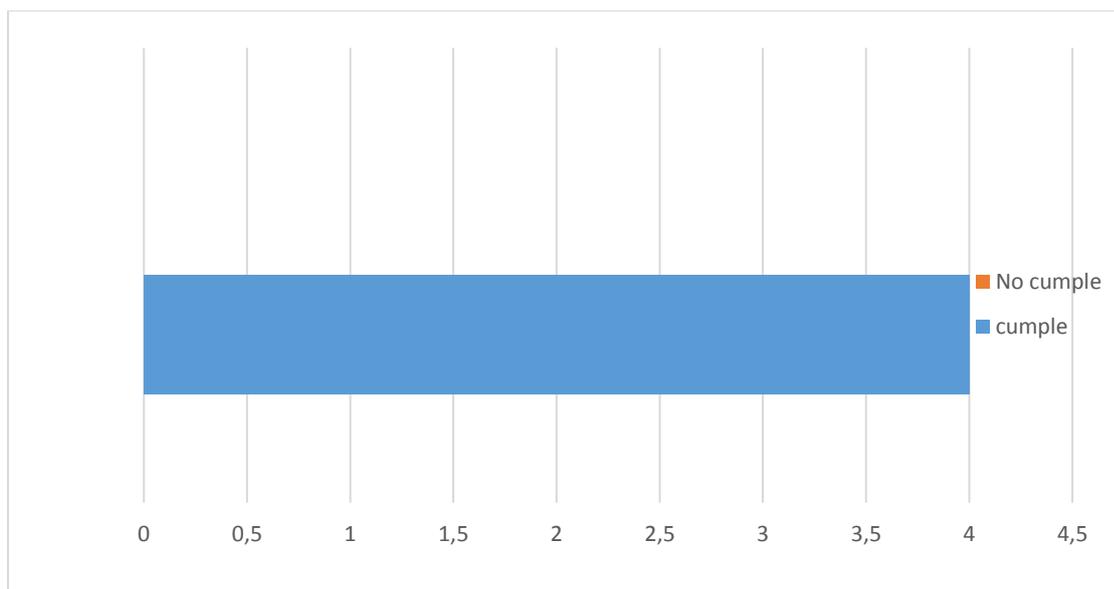


Figura 43: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el apoyo a la cultura local del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el 2022.

Fuente: tabla 06

La figura 43, en la sub dimensión del apoyo a la cultura local en el hotel “Villasol se evaluaron 4 estándares, de los que solo se cumple con los 4 estándares, debido a que el establecimiento se toma muy enserio la difusión de actividades y manifestaciones culturales de la comunidad, participa en iniciativas de apoyo a la cultura local, el personal del hotel informa a los huéspedes sobre la cultura local. Así mismo la empresa no participa en la adquisición de bienes del patrimonio de procedencia ilegal.

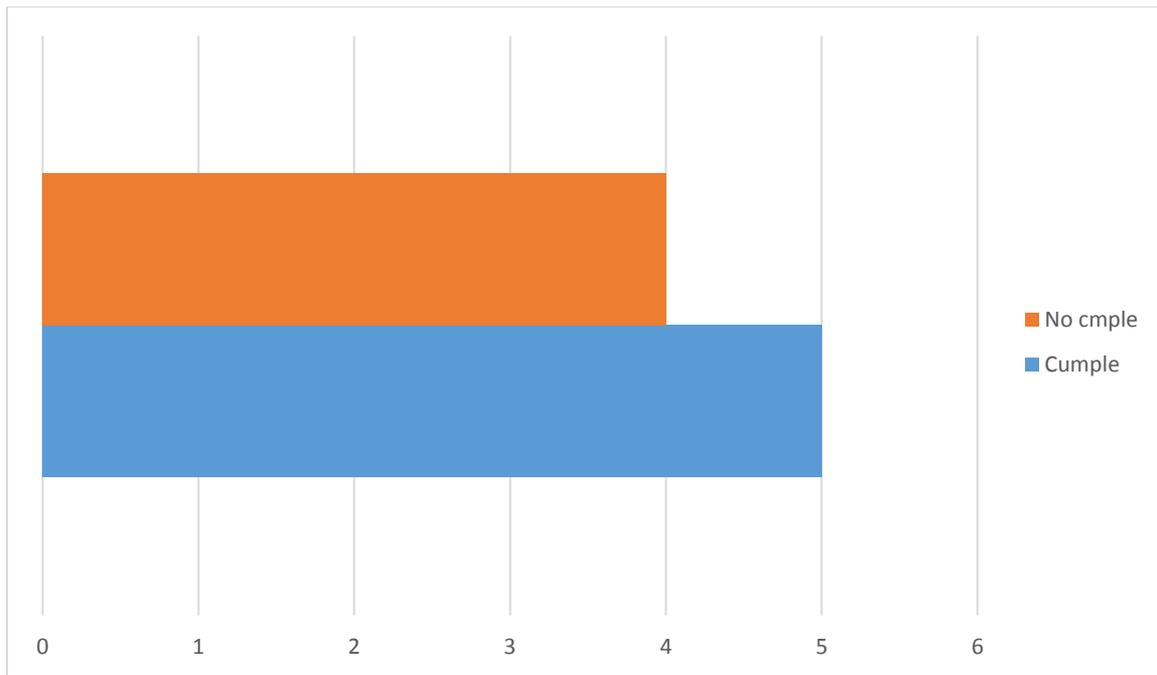


Figura 44: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el apoyo a la comunidad local del hotel “Villasol” en el año 2022.

Fuente: Tabla 06

La figura 44, en esta última sub dimensión se evaluaron 9 estándares, de los cuales el hotel “Villasol” cumple 5 estándares; la empresa anima a sus clientes a consumir productos locales, entre ellos el consumo de comidas en base a los productos marinos, la empresa dona los productos usados o nuevos que no se usen a la comunidad local, provee empleo digno a los miembros de la comunidad, la empresa adquiere productos de proveedores locales, el personal del hotel informa a los huéspedes sobre aspectos relacionados al turismo. Sin embargo el hotel no difunde políticas contra la explotación sexual, no forma parte de los gremios del sector turismo y tampoco desarrolla programas de capacitación para la comunidad local.

4.1.6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas en el hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote e el año 2022.

En la siguiente tabla se presenta los resultados generales de cada una de las dimensiones que se evaluaron anteriormente.

Tabla 7: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Gestión administrativa	46	10	56	16,97%	3,69%	20,66%
Equipamiento e infraestructura	87	5	92	32,10%	1,85%	3,95%
Gestión de servicio	73	13	86	26,93%	4,80%	31,73%
Gestión medioambiental	21	3	24	7,75%	1,11%	8,86%
Gestión sociocultural	9	4	13	3,32%	1,48%	4,80%
TOTAL	236	35	271	87,07%	12,93%	100 %

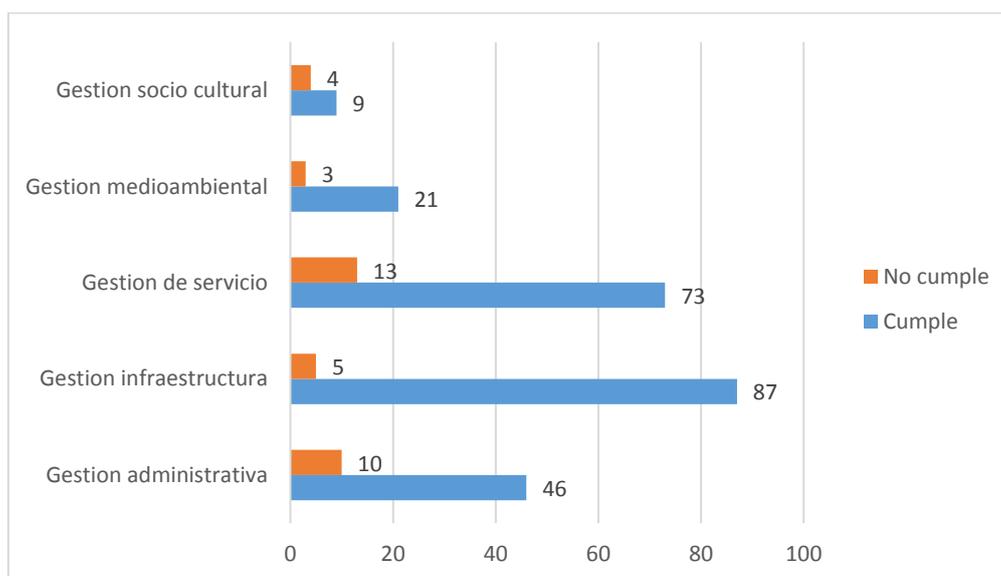


Figura 45: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 07

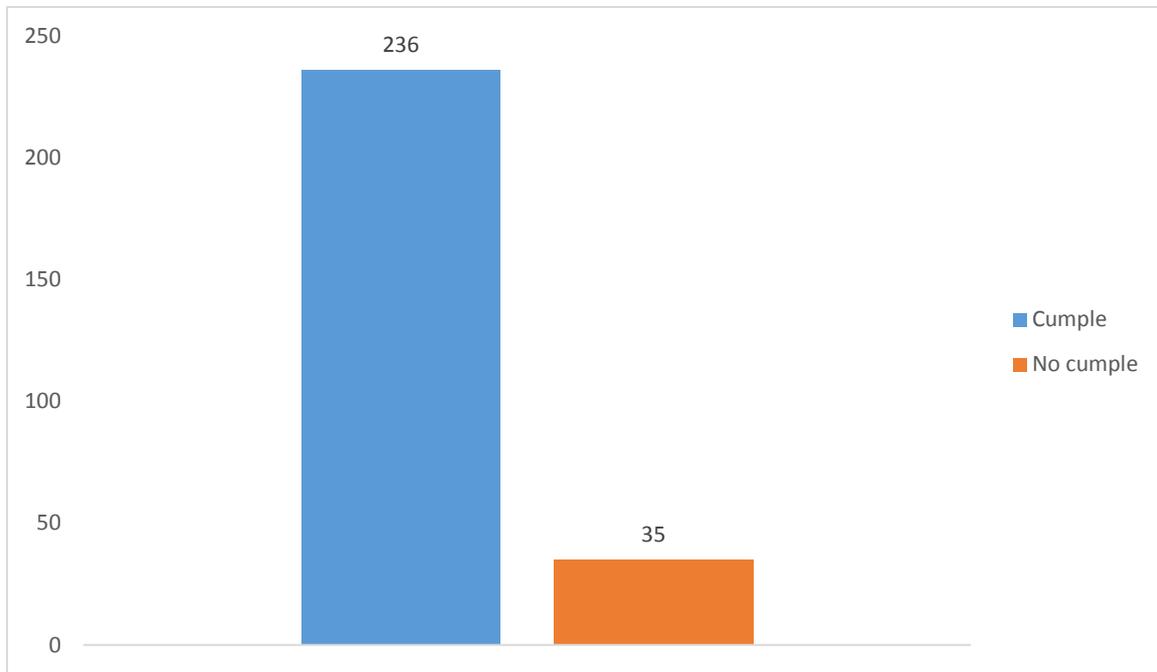


Figura 46: Cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas practicas del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Fuente: Tabla 07.

En la presente tabla 7 y las figuras 45 y 46 evidencian los resultados que se obtuvieron de acuerdo a los estándares evaluados en las 5 dimensiones del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2020; nos indican que el establecimiento cumple con 236 de los 271 estándares evaluados, este resultado representa el 87,07% de cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas.

4.2. Análisis de los resultados

La presente investigación tuvo como único fin, evaluar la calidad en base a los estándares derivados de las buenas prácticas del hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote en el año 2022.

La organización se dedica a ofrecer servicios de hospedaje que es un sector altamente competitivo. En la actualidad, la industria hotelera es uno de los servicios más demandados en la industria turística, por lo que está en constante cambio, razón por la cual las empresas deben desarrollar estrategias de mejora para brindar servicios de calidad y hacer que sus huéspedes se sientan satisfechos con los servicios que perciben. Los estándares de buenas prácticas ayudan a mejorar y garantizar la calidad del servicio, sin embargo en este campo no se trata solo de que las empresas cumplan con los estándares, sino de la mejora continua, con el único fin de satisfacer las necesidades de los clientes para ampliar y desarrollar la demanda.

El hotel “Villasol” se encuentra ubicado en la ciudad de Nuevo Chimbote, una zona accesible y segura, lo que permite que sus clientes pueden disfrutar de su estadía y el confort que este hotel le ofrece. Además el hotel “Villasol” empezó a prestar servicios de hospedaje a mediados de diciembre del año 2015 y durante este tiempo ha conseguido posicionarse y ser uno de los hoteles más concurridos.

Este nace de una meta que la propietaria tenía hace muchos años atrás, cuando ella aún estaba cursando el V ciclo de la universidad, este logro con esfuerzo y dedicación se ha podido sacar adelante con mucho éxito. Actualmente el hotel marcha muy bien, consta de buena infraestructura, wifi, cochera y además es el único hotel en Nuevo Chimbote que permite el ingreso de mascotas, lo cual le brinda un plus especial.

En la tabla número 01 se observa la evaluación sobre el perfil de los trabajadores del hotel “Villasol” en base a los estándares derivados de las buenas practicas se logró identificar que son 4 trabajadores de los distintos áreas del hotel, entre ellos el administrador, recepcionista, personal de limpieza; de los cuales 2 son hombres y dos son mujeres. Y según su lugar de procedencia solo una persona es de la ciudad de Chimbote y 3 son de otras provincias del Perú. En cuanto a la edad que poseen el personal del hotel, una persona tiene entre 20 a 30 años que representa el 25 %; 2 de ellos tiene entre 40 a 50 años 50 % y una persona tiene entre 50 a 60 años 25% . En cuanto al nivel de estudios 2 de las personas tienen estudios universitarios incompletos y 2 tienen estudios universitarios

completos, de ellos 2 poseen estudios vinculados con el puesto y dos no. En cuanto a la capacitación que recibieron, el administrador ha recibido capacitación en tendencias de desarrollo empresarial y los demás no han recibido capacitación especializada. Sin embargo la propietario en conjunto con el administrador han diseñado estrategias para mejorar el servicio en el hotel a través de dinámicas y capacitaciones a través de videos de internet. Así también MINCETUR (2010) señala los trabajadores tienen un rol importante ya que son los que mantienen el contacto directo con el cliente y es la única competitividad que no se iguala ya que cada persona tiene su estilo propio y por ello es importante que estén capacitados para así lograr un servicio eficiente.

MINCETUR (2012) menciona que el proceso de evaluación de las buenas prácticas posee como principal objetivo identificar y verificar que las empresas cumplen con cada uno de los estándares de las buenas prácticas donde se evalúan las cinco dimensiones tales como gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, la gestión de servicio, ambiental y sociocultural.

En las gestiones administrativas del hotel “Villasol” se evaluaron 56 estándares de los cuales se cumple en 82,13%. A diferencia de la investigación realizada por Muñoz (2017) donde señala que sus trabajadores consideran que no se cumple por completo con los parámetros de calidad, debido a que no existe un control estricto por los gerentes, además el rendimiento es limitado, el personal no se encuentra comprometido al 100% con el trabajo lo cual se obtiene como resultados muy poco favorables en la gestión empresarial y administrativa.

En la gestión de equipamiento e infraestructura, se evaluó 92 estándares en el hotel “Villasol” y se detectó que se cumple con 87 estándares, los cuales representan el 4,55 %; dentro de la evaluación se ha considerado el exterior del hotel, el área de recepción; áreas comunes, las oficinas del hotel, cada una de las habitaciones, el almacén de pisos; comedor y el área donde se preparan los alimentos. Sin embargo el hotel posee un gran altibajo debido a que no cuenta con acceso especial para personas discapacitadas

En la gestión de servicio en el hotel “Villasol” de Nuevo Chimbote, se evaluó 86 estándares y se obtuvo como resultado que se cumple con 73 estándares lo que representa el 86,05%. Puesto a que el hotel no cuenta con servicio de botones dada su condición de pequeña empresa y su personal es limitado, pero si el huésped requiere ayuda con sus equipajes, sin duda el personal está capacitado para apoyar al huésped. Con el fin de que el huésped se

encuentre satisfecho con la atención que se le brinda y pueda disfrutar de su estadía y el confort que el hotel ofrece.

En la dimensión medioambiental se hizo la evaluación de 24 estándares de los cuales se cumple 21 estándares que es representado por el 87,49%. Ya que en la sub dimensión de consumo de productos existen, el hotel “Villasol” no emplea dosificador para optimizar los productos, también no le da mucha importancia a si los productos que adquieren de los proveedores respetan al medio ambiente. Por otro lado el establecimiento no cuenta con un programa para la gestión de residuos

Finalmente se encuentra la gestión sociocultural, en la cual se evaluaron 13 estándares y se obtuvo como resultado el porcentaje de 69,23% de cumplimiento. Cabe mencionar que el establecimiento cumple 9 de los estándares evaluados, en comparación de las anteriores dimensiones es el porcentaje más bajo, debido a que la empresa no difunde políticas contra la explotación sexual que existe en nuestro país y tampoco es parte de los gremios turísticos, puesto a que una pequeña empresa no brinda ni desarrolla programas para capacitar a la comunidad local

En la evaluación general de las 5 dimensiones del hotel “Villasol”, la gestión de equipamiento e infraestructura con un resultado de 94,55% y la gestión medioambiental con un 87,49% fueron las dimensiones con mayor porcentaje de cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas. Dados los resultados anteriores se pudo determinar el resultado general del hotel “Villasol” donde se evaluaron 271 estándares y se cumple con el 87,07 %, siendo estos resultados obtenidos, se puede decir que hotel “Villasol” si ofrece un servicio de calidad. Sin embargo todavía se tiene que mejorar puesto a que la dimensión menos favorecida es la gestión socio cultural ya que su nivel de cumplimiento alcanza el 69.23%. Es por ello que el hotel “Villasol debe poner atención en esta dimensión e implementar los estándares que no se han cumplido para que su servicio sea eficaz y de calidad.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se logró determinar que el hotel “Villasol” según los resultados presentados anteriormente, es un establecimiento que empezó a brindar sus servicios en junio del año 2015, este hotel se encuentra organizado por un administrador el cual es el que lidera el establecimiento, recepcionista, personal de mantenimiento y limpieza. La oferta de este hotel son las habitaciones simples, habitación doble, habitación familiar, habitación triple, habitación matrimonial y la habitación de luxe; cada una con su encanto en particular, además este hotel es el único hotel de Nuevo Chimbote que brinda el acceso para mascotas lo cual es una facilidad para huéspedes que viajan con sus mascotas. En cuanto al personal del hotel “Villasol” son dos hombres que representan el 50% y dos mujeres (50%) de los 4 trabajadores del establecimiento, solo uno (25%) es de la ciudad de Chimbote y los demás son de otras partes del país y representan el 75%; por otro lado 2 personas poseen estudios universitarios completos que representan el 50% y los otros 2 poseen estudios universitarios incompletos de igual manera ocurre con la especialidad vinculada con el puesto; el tiempo trabajando en el hotel, una persona está de 7 meses a 1 año, 1 trabajador de 1 a 2 años y 2 personas llevan laborando de 2 a 4 años y la administradora se encuentra capacitada en tendencia y desarrollo empresarial.
- Se determinó que el hotel “Villasol” cumple con 46 estándares que es equivalente al 82,13% de los 56 estándares que se evaluaron en la gestión administrativa, gracias a los resultados obtenidos se puede asumir que el hotel “Villasol” brinda un servicio de calidad, sin embargo se debe mejorar en la selección de proveedores, pero dado su condición de pequeña empresa se le resulta difícil tener proveedores fijos.
- En las buenas prácticas de equipamiento e infraestructura se evaluaron 92 estándares de los que se cumplieron 87, es decir 94,55%. Siendo esta una de las dimensiones con más alto porcentaje que se ha obtenido en el cumplimiento de estándares. Por lo que se puede decir que el hotel “Villasol” ofrece un lugar seguro y correctamente equipado respetando las normas de seguridad, asegurando el bienestar de los huéspedes.

- El establecimiento “Villasol” en la gestión de servicio a logrado cumplir 73 estándares que equivale al 86,05% de los 86 estándares evaluados, según este resultado se puede decir que hotel si brinda un servicio de calidad, pero debido a su condición de pequeña empresa no cuenta con servicio de botones por lo que en algunos casos y solo si el huésped lo requiere los trabajadores están capacitados para ayudar en lo que necesite el huésped.
- En la gestión medio ambiental el hotel “Villasol” cumplió con 21 estándares, es decir 87,49% de los 24 estándares evaluados. Siendo un porcentaje bastante alto se puede deducir que el hotel va por buen camino en cuanto a las medidas que viene practicando, pero que aún es necesario seguir fortaleciendo los estándares que no se han cumplido para que así el servicio sea eficiente.
- Referente a la gestión socio cultural se evaluaron 13 estándares de los que se han logrado cumplir con 9 estándares, es decir 69,23%; esta dimensión es la menos favorecida ya que en el establecimiento no difunde políticas contra la explotación sexual y tampoco forma parte del gremio turístico entre otros. Por ello posee el menor porcentaje de todas las dimensiones y se puede decir que no es de calidad. Ya que el hotel no da mucha importancia a esta dimensión.
- En términos generales el hotel “Villasol” ofrece un servicio de calidad los huéspedes. Puesto a que se evaluaron 271 estándares en base a las buenas prácticas de los cuales se verifico que se cumple con 236 estándares es decir el 87,49%; siendo la dimensión de equipamiento e infraestructura la que obtuvo 94,55% el porcentajes más alto de las 5 dimensiones. caso contrario ocurrió con la dimensión socio cultural que obtuvo el porcentaje más bajo (69,23%)

5.2. Recomendaciones

- Por lo tanto se asume que el servicio que ofrece el hotel “Villasol” es bueno, sin embargo en la actualidad las empresas se rigen a un público cambiante y exigente, por lo que como empresa tienen que mejorar y desarrollar estrategias que les permitan adecuarse a las nuevas tendencias.
- Uno de los puntos que se debe tener en cuenta para lograr un servicio de calidad, es mejorar y capacitar constantemente al personal, porque son ellos los que mantienen el contacto directo con el huésped. Y esto permitirá que obtengan un mejor desempeño laboral.
- Referente a la gestión de administrativa se debe implementar e identificar los riesgos potenciales para la minimización de peligros a la vez implementar equipos de seguridad que protejan al cliente como al personal de servicio que labora en el hotel; se debe poseer una distribución definida de funciones específicas según el cargo que ocupen para que haya una mejor fluidez laboral.
- En el equipamiento e infraestructura se debe implementar el exterior del hotel “Villasol” puesto a que debe contar con acceso especial para discapacitados rampas, pasamanos y una señalización para comodidad del huésped y evitar cualquier tipo de accidente con el fin de facilitar el acceso del huésped a todas las instalaciones del hotel y así no generar inconvenientes para sus acompañantes.
- En la gestión medioambiental el hotel “Villasol” debe incorporar mecanismos que apoyen el ahorro del agua como reductores y limitadores de caudal también podría hacer uso del aprovechamiento de las aguas grises, que ya muchos hoteles ecológicos están adoptando esta opción y que se ha convertido en una nueva tendencia muy beneficiosa para el medio ambiente ya que consiste en reutilizar el agua del lavamanos.

Referencias bibliográficas

- Laso, D (2018). *“La calidad de los servicios al huésped en el ámbito hotelero en la región de puerto pizarro – tumbes para su desarrollo turístico en 2018”* recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4650/lazo_cdo.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Lara, R. (2016). *“Evaluación de la calidad del servicio del hotel “Buenos Aires” de la ciudad de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2014”*(Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración Turística). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote
- Milla, J y paredes, J.(2019) *“Evaluación de la calidad de servicio en el hotel el golf”* recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2115/1/TL_MillanVasquezJorge_ParedesMestanzaJose.pdf
- Muñoz G. (2017), *“Análisis de la Calidad del Servicio del Hotel Perla Verde de la Ciudad de Esmeraldas”*. Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1116/1/MU%C3%91OZ%20BENAVIDES%20GIRA.pdf>
- Navarrete E., Pupuche C. y Villalobos P. (2017). *“Calidad en las Empresas del Sector Hotelero de la Región Lambayeque”*. Surco. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/12028/PUPUCHE_NAVARRETE_CALIDAD_HOTELERO_LAMBAYEQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cornejo, Y (2018). *“Evaluación de la calidad del servicio del hotel el Murique de zorritos, contralmirante villar de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2018”*.(Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Turística). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tumbes
Recuperado: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048018>

Zambrano, N y Arteaga, J. (2017) “*Evaluación de la calidad de los servicios hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de Guayaquil*”. México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151002/html/>

Morales, S. (2017) *Evaluación de la calidad del servicio, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas del hotel kapraia suites de zorritos, provincia de contralmirante villar de la ciudad de tumbes, en el año 2016* (tesis pregrado.). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tumbes.

International Tourism Highlights (2018) “*Panorama OMT del turismo internacional*” Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>

International Tourism Highlights (2019) “*International tourism continues to outpace the global economy*” Recuperado de: <https://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>

Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2006). “*Teoría y Práctica de la Calidad*”. Madrid: Thomson.

Mares, C. (s.f) “*Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs)*” en el Perú obtenido de

http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Rainforest Alliance (s.f) “*Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica*” obtenido de:

https://www.rainforestalliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf

MINCETUR (s.f) “*Ley general de turismo*” obtenido de: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf

Gadotty, S (2008) “*La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras*” obtenido de

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:kQOI ZZPOBKEJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2879656.pdf+&cd=5&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

MINCETUR (2015) *“Prestadores de servicios turísticos”* Lima Perú obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/prestadores-de-servicios-turisticos/>

Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa <https://infopublic.bpaprocorp.com/banco-de-leyes/ley-28015>

Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (CAR/PL) (2006) *“Buenas prácticas Ambientales”* Recuperado de: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TQEtAQMUx1YJ:www.cprac.org/docs/hotels_cast.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Plan Nacional de la calidad turística del Perú (CALTUR) (2017) *“Plan Nacional de calidad turística del Perú - Caltur 2017-2025”* Recuperado de: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf

Hospitality & Service University. (s.f.). *Manual de estándares de servicio: restaurantes*. Recuperado de hsu.cl/galería/file_52126699.pdf

Andersen, D. (1994). *“La posición competitiva del sector turístico español”*. España: El Trébol

Vautravers, A. (2015), *“Gerente General del Sheraton Lima Hotel & Convention Center”*. Perú

Chimbote: *“El 70% de hoteles no están aptos para recibir a turistas”* (2011). <http://rpp.pe/peru/actualidad/chimbote-el-70-de-hoteles-no-estan-aptos-pararecibir-a-turistas-noticia-426956>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010). *“Manual de buenas prácticas para atención de clientes”*. Recuperado de: http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MB_P_atencion_cliente_dirigido_ge_ad_mm.pdf

Stanton, W. Etzel, M. y Walker, B. (2004). *“Fundamentos de Marketing”*. Santa Fe de Bogotá: McGraw Hill

Pérez, O. (2014). *“Beneficios de una evaluación de desempeño para tu empresa”*

Obtenido de: <http://blog.peoplenext.com.mx/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>

Casanueva, C., García, J., y Caro F.J. (2000). *“Organización y gestión de empresas turísticas”*. Madrid: Pirámide

Ministerio de comercio exterior y turismo supremo en el Perú (2015). *“Reglamento de establecimiento de hospedaje”* – Decreto N° 001-2015-MINCETUR. (p.12)

Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valarie Zeithaml (1993). *“Calidad total en la gestión de servicio”*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España.

Mincetur. (2011). *“Índices Mensuales de Ocupabilidad de Establecimientos de Hospedaje Colectivo”*. Lima – Perú.

Forteza, G. (2008). *“Aprovisionamiento y control de productos y materiales”*. Obtenido de: <http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/880.pdf>

Asesores en Turismo para Empresas e Instituciones Públicas. (2016). *“Manual de Buenas Prácticas de Gestión de servicios para Establecimientos de hospedaje”*. Obtenido de:

<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/02/27/manual-de-buenas-practicas-de-gestion-de-servicios-para-establecimientos-de-hospedaje/>

Izcara Palacios, S. P. (2014). *“Manual de investigación cualitativa”*. Perú: Ediciones Fontamara. Recuperado a partir de:

https://www.porrua.mx/libro/GEN:84_6424/manual-de-investigacion-cualitativa-simon-pedro-izcarapalacios/9786077360

Fernández, S. M. (2011). “*Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento*”. (p.07)

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

Hospitality & Service University. (s.f.). “*Manual de estándares de servicio: restaurantes*”. Recuperado de hsu.cl/galería/file_52126699.pdf

ISO (2005). “Norma internacional ISO 9000 2000”. Recuperado de: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012). “*Guía metodológica para el desarrollo del sistema de aplicación de buenas prácticas*”. Lima. Recuperado de: https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/06_mbp_apcontacto/MBP_atencion_clientes_personal_contacto.pdf

Nuevo Chimbote: “*Sábanas y colchones de hoteles fueron decomisados*” (2015). Recuperado de: <http://www.chimbotenlinea.com/nuevo-chimbote/29/09/2015/nuevo-chimbotesabanas-y-colchones-de-hoteles-fueron-decomisado>

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	Actividades	Año 2022								Año 2022							
		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	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación								X								
10	Conclusiones y recomendaciones									X					X		
	Redacción del Pre informe final																
11	Redacción del informe final															X	

12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																	X
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																	X
14	Redacción de artículo científico																	X

ANEXOS

Anexo 1: cronograma de actividades

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
categoría	base	%o numero	Total (s/.)
Suministros			
impresiones	20.00	3	60.00
Fotocopias	6.00	3	18.00
Empastado	-	-	0.00
Papel bond A-4(500 hojas)	10.00	1	10.00
lapiceros	2.50	1	2.00
Servicios			
Uso Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			
Gastos de viaje			
Pasaje para recolectar información	3.00	10	30.00
Sub total			30.00
Total de presupuesto desembolsable			170.00
Presupuesto no desembolsable(Universidad)			
categoría	base	%o numero	Total (s/.)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Lidia Ester Luera Vásquez

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Título en Ciencias Administrativas denominado: "Evaluación de la calidad del servicio del hotel Villasol de Nuevo Chimbote utilizando estándares derivadas de las buenas practicas, 2022" Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **(Poner la técnica a utilizar, marketing por ejemplo)** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa.

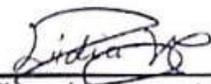
Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Valerio Fajardo Patiña</u> Nombre del estudiante investigador	<u></u> Firma del estudiante	<u>01-08-22</u> Fecha	<u>7:35 pm</u> Hora
<u>Lidia Luera Vásquez</u> Nombre del representante de la empresa de la empresa	<u></u> Firma del representante	<u>01-08-22</u> Fecha	<u>4:30 pm</u> Hora



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

GUIA DE ENTREVISTA

Esta guía de entrevista está dirigida a obtener datos de la empresa relacionados a la historia, oferta y demanda; deberá ser aplicada al propietario o administrador.

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?

7.- ¿Cómo está organizada su empresa?



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista tiene por finalidad conocer el perfil del personal que trabaja en la empresa

I.- DATOS GENERALES

1.1.- Sexo: Masculino Femenino

1.2.- Edad:

1.3.- Ciudad de Origen:

II.- ESTUDIOS

2.1.- Nivel de estudios

- | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Primaria inconclusa | <input type="radio"/> | Primaria completa | <input type="radio"/> |
| Secundaria inconclusa | <input type="radio"/> | Secundaria completa | <input type="radio"/> |
| Superior inconclusa (técnica) | <input type="radio"/> | Superior completa (técnica) | <input type="radio"/> |
| Superior inconclusa (universitaria) | <input type="radio"/> | Superior completa (universitaria) | <input type="radio"/> |

2.2.- Especialidad: _____

2.3.- Estudios de posgrado:

Si No

Indicar el tipo de cursos: _____

III.- DESEMPEÑO EN LA EMPRESA

3.1.- Cargo: _____

3.2.- Funciones

-

-

-

-

3.3.- Tiempo laborando en la empresa: _____

3.4.- Participación en programas de capacitación

Si No

Indicar el tipo de capacitación: _____

¡Gracias por su colaboración!



**FICHA DE OBSERVACION
GESTION ADMINISTRATIVA**

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Planificación	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			
Organización	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			
Gestión de calidad	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			

Nota: las guías de observación fueron extraídas del “Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje” Plan Nacional de Calidad Turística del PERÚ – CALTUR 2012

	La empresa mantiene un sistema de tratamiento de quejas y reclamos y sugerencias			
Gestión de recursos humanos	La empresa ha definido los perfiles 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				
Gestión de suministros y proveedores	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			
Gestión de seguridad	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			
Gestión financiera y contable	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			
Gestión de comunicación y marketing	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 de su oferta gastronómica			
	La empresa exhibe en un lugar visible la oferta gastronómica con sus respectivos precios			
	La empresa exhibe en un lugar visible las formas de pago aceptadas en el establecimiento			



FICHA DE OBSERVACION
EQUPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

SUB DIMENSION	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Exterior	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 facilidad de acceso peatonal			
	Presenta acceso especial para discapacitados			
	Cuenta con estacionamiento privado o existe uno cercano			
	Cuenta con espacios verdes al rededor, los cuales están bien cuidados			

Nota: las guías de observación fueron extraídas del “Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje” Plan Nacional de Calidad Turística del PERÚ – CALTUR 2012

	Cuenta con vigilancia externa			
Recepción	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 un lugar seguro destinado para almacén de equipaje			
	Cuenta con equipos como teléfono y computadora para facilitar el trabajo del personal			
	Cuenta con materiales necesarios para realizar el registro del huésped			
	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				
Áreas comunes	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			
Oficinas	Se cuenta con una oficina administrativa			
	La oficina cuenta con los equipos e implementos necesarios			
Habitaciones	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			
Almacén de pisos	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			
	Los productos de limpieza están etiquetados			
Comedor	El comedor se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso			
	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, 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			
Cocina	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			
Área de personal	La empresa cuenta con un área destinada para que el personal deje sus pertenencias			
	La empresa cuenta con servicios higiénicos para el personal			
	La empresa cuenta con un área destinada para que el personal tome sus alimentos			

Nota: las guías de observación fueron extraídas del “Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje” Plan Nacional de Calidad Turística del PERÚ – CALTUR 2012



FICHA DE OBSERVACION EN LA GESTION DE CALIDAD

GESTIÓN DE SERVICIO

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Aspectos generales	El personal está uniformado e identificado			
	El personal proyecta una imagen pulcra			
Reservas	El personal demuestra amabilidad y cortesía			
	Se cuenta con formatos que facilitan el trabajo del personal			
	Se cuenta con un sistema que permita controlar las reservas			
	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 al cliente			
	Se despide con amabilidad agradeciendo la reserva			
Atención del teléfono	Se informe a recepción sobre las reservas atendidas			
	Se contesta antes de la tercera timbrada			

Nota: las guías de observación fueron extraídas del “Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje” Plan Nacional de Calidad Turística del PERÚ – CALTUR 2012

	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			
Ingreso del huésped	La empresa dispone de un método para gestionar el ingreso de los huéspedes			
	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 del 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			
Estadía	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			
Salida del huésped	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			
	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			
Limpieza de habitaciones	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				

Limpieza de áreas comunes	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 solucionadas con prontitud			
	Se evita poner elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso			
	Antes de ingresar en zonas como los servicios higiénicos se asea			
Preparación de alimentos y bebidas	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			
Servicio de alimentos y bebidas	El personal de atención saluda con amabilidad a los huéspedes			
	El personal de atención toma los pedidos de los huéspedes correctamente			
	El personal de atención sirve los pedidos de forma correcta			
	El personal de atención conoce los platos y bebidas de la carta			

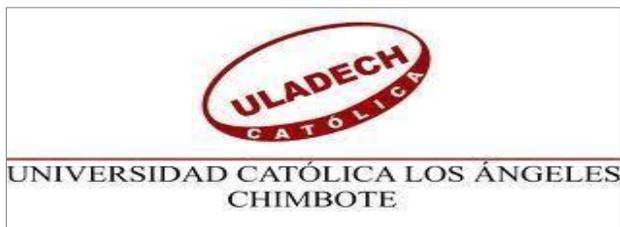


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS MEDIO AMBIENTALES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Uso del agua	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente del agua			
	La empresa lleva un control del consumo de agua			
	La empresa lleva a cabo revisiones periódicas de las instalaciones de agua			
	La empresa cuenta con equipos que contribuyan al ahorro de agua			
	La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre el uso adecuado del agua			
Uso de la energía	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente de la energía eléctrica			
	La empresa adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la luz natural			
	La empresa promueve el apagado de luces y equipos cuando no están en uso			
	La empresa lleva un control de consumo de energía			
	La empresa utiliza focos ahorradores			
	La empresa cuenta con buena ventilación y aislamiento térmico para recurrir lo menos posible a la climatización			
	Se da el mantenimiento adecuado a equipos eléctricos			

	Se usan interruptores independientes para iluminar las zonas de un mismo lugar			
Consumo de productos	La empresa emplea productos de limpieza de bajo impacto al medio ambiente			
	La empresa emplea dosificadores para el uso óptimo de los productos			
	La empresa contrata a proveedores que brindar productos respetuosos con el medioambiente			
	La empresa prefiere la compra de productos en envases retornables			
	La empresa imprime el papel por las dos caras e imprime documentos internos en papel reciclado			
	La empresa usa en lo posible el correo electrónico para reducir el uso de tinta y papel			
	La empresa no consume especies protegidas o sus derivados ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima			
Gestión de residuos	La empresa cuenta con un programa para la gestión de residuos			
	La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre la forma correcta de eliminar residuos			
	La empresa mantiene los contenedores de basura en condiciones higiénicas			
Adaptación al medio	La empresa cuenta con un diseño e infraestructura armonioso con el paisaje			



FICHA DE OBSERVACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS SOCIO-CULTURALES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Apoyo a la cultura local	La empresa difunde las actividades y manifestaciones culturales de la comunidad			
	La empresa no participa en la adquisición de bienes del patrimonio de procedencia ilegal			
	La empresa participa en iniciativas de apoyo a la cultura local			
	La empresa informa a los visitantes sobre la cultura local			
Apoyo a la comunidad local	La empresa anima a sus clientes a consumir productos locales			
	La empresa dona productos usados o nuevos a la comunidad local			
	La empresa provee empleo digno a los miembros de la comunidad			
	La empresa adquiere productos de proveedores locales			
	La empresa difunde políticas en contra de la explotación sexual			
	La empresa forma parte de los gremios del sector turismo			
	La empresa participa en los procesos de planificación turística			
	La empresa informa a los turistas sobre aspectos relacionados al turismo			
	La empresa desarrolla programas de capacitación para la comunidad local			

TURNITIN_VALERIO_728

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	8%
----------	--	-----------

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 4%
Excluir bibliografía Activo



Mg. María Del C. Rosillo de Purizaca
CLAD 03970

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca
Presidente – Jurado Evaluador