



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
TURÍSTICA

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL  
HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES, UTILIZANDO  
ESTÁNDARES DE LAS BUENAS PRACTICAS, DURANTE  
EL AÑO 2014”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

AUTORA:

BACH. TINEO TRIPUL ASTRY KAROLINA

ASESOR

LIC. MILTON ANGULO VILLACORTA

TUMBES- PERU

2015

**“EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL  
“CASA CESAR” DE TUMBES, UTILIZANDO ESTÁNDARES DE  
LAS BUENAS PRACTICAS, DURANTE EL AÑO 2014”**

## **JURADO EVALUADOR**

Lic. Esther Brúcelas Coronado Roque

**PRESIDENTE**

Lic. Raúl Ronaldo Rosales Medina

**SECRETARIO**

Lic. Edgardo Jiménez Izquierdo

**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

Para poder realizar esta Tesis de la mejor manera posible fue necesario del apoyo de las personas que más quiero agradecer. En primer lugar a mis padres, quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr éste fin. Gracias por su paciencia; A mi asesor de tesis y una de las personas que más admiro por su inteligencia y Sus conocimientos, muchas gracias por estar mi lado.

## **DEDICATORIA**

Se la dedico a Dios por un día más vida, por derramar bendiciones en mi familia, Para mis padres, porque creyeron en mí, y porque me sacaron adelante, motivándome siempre, sobre todo brindándome comprensión y afecto, darme la mano cuando me sentía que decaía, con sus consejos constantes, y poder lograr mis sueños.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del Hotelería “casa cesar” de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al Hotel “Casa cesar” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la administradora de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa, se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión administrativa, el equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. Del Hotel “El Casa cesar” es una empresa sólida con 25 años en el mercado, orientado a la oferta de sus habitaciones brindando un confort y sentirse cómodos como si estuvieran en casa, su pintura es color blanco la decoración de los cuadros con referente al manglar; con relación al perfil del personal se ha determinado que éste no cuenta con una preparación formal, pero la empresa lleva a cabo estrategias como capacitaciones para garantizar un buen servicio , más aún porque provienen de su misma carrera turístico . Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que en términos generales, el Hotel “Casa cesar” cumple con el 81% de los estándares evaluados, lo que hace que la calidad que la empresa brinda a sus clientes sea buena, sin embargo existen muchos aspectos por mejorar en la gestión administrativa, la gestión medioambiental y socio cultural.

**Palabras clave:** *Calidad, buenas prácticas, Hotel*

## ABSTRACT

The present research was to evaluate Aim Quality Catering Service "Casa Cesar" of the city of Tumbes using derivatives standards of best practice. The qualitative research FUE - Quantitative, descriptive level, with a cross design Unique Case. The information presented Concerning the Hotel "Casa ceasing" Was obtained -through Techniques and Instruments Research As the observation and interview and Application of questionnaires. Data collection occurred in three stages : the first consisted of interviewing the manager of the Company, who provided information regarding the history, organization, supply and demand for the Company; in the second stage, the questionnaires were applied to all personnel of the Company in Order to Get the staff of the United Nations Profile; and in Stage Five Guide Observation were applied with the purpose of evaluating the quality of service based on the Standards Compliance Derivatives Best Practices, Referrals to the Administrative Management, the Equipment and Infrastructure Management service, the Environmental Management and sociocultural Management. Hotel "The House will cease" is a solid company with 25 years in El Mercado, color Oriented offering His habitations providing UN comfort and Feeling comfortable as if they were at home, his painting is blank decoration pictures with Referent the mangroves; in Relation to the Personal profile has been determined that this airless Account A formal preparation, but the Company carries a Cape Strategies As Good service Training Guarantee par one, : come Moreover Because of its tourism Same career. The results obtained in the research showed that overall, the Hotel "Casa ceasing" meets 81% of the standards evaluated, What Makes Quality That Provides Customers SUS good sea, sin embargo THERE ARE MANY By Company Aspects Improving the administrative Management, Environmental Management and sociocultural.

**Key words:** *Quality, best practices, Hotel*

## INDICE DE CONTENIDOS

Título.....	i
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Objetivos de la Investigación.....	20
1.2.1. Objetivo General.....	20
1.2.2. Objetivos Específicos.....	20
1.3. Justificación.....	21
II. REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. Antecedentes.....	22
2.2. Bases teóricas.....	22
III. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	106
3.2. Diseño de la investigación.....	107
3.3. Caso.....	107
3.4. Técnicas e instrumentos.....	109
3.5. Procedimientos.....	110
3.6. Definición de las variables.....	107
3.7. Plan de análisis de datos.....	112

## IV. RESULTADOS

4.1. Características del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2014.....	113
4.1.1. Historia del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2014.....	113
4.1.2. Organización del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2014.....	114
4.1.2.1. Organigrama del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2014.....	114
4.1.3. Oferta y demanda del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2014. ..	115
4.1.3.1. Oferta del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2014.....	116
4.1.3.2. Demanda del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2014.....	117
4.1.4. Perfil del personal.....	121
4.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas.....	122
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	160
5.1. Conclusiones.....	160
5.2. Recomendaciones.....	163
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	164
Referencias.....	164
ANEXOS.....	172

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Impacto de la Calidad.....	13
Gráfico 2: Organigrama del Hotel.....	114
Gráfico 3: Sexo del personal.....	122
Gráfico 4: Procedencia del personal.....	123
Gráfico 5: Edad del personal.....	124
Gráfico 6: Nivel de estudios del personal.....	125
Gráfico 7: Vinculación de la especialidad con el puesto.....	126
Gráfico 8: Área de desempeño en la empresa.....	127
Gráfico 9: Tiempo laborando en la empresa.....	128
Gráfico 10: Recepción de capacitaciones.....	129
Gráfico 11: Tipo de capacitación.....	129
Gráfico 12: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa del Hotel “casa cesar”.....	133
Gráfico 13: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del Hotel “casa cesar”.....	140

Gráfico 14: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del Hotel “casa cesar”.....	146
Gráfico 15: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del Hotel “casa cesar”.....	151
Gráfico 16: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural del Hotel “casa cesar”.....	155
Gráfico 17: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del Hotel “casa cesar”.....	155
Gráfico 18: Cumplimiento general de estándares derivados de las buenas prácticas del Hotel “casa cesar”.....	157

Fotografía 1: Infraestructura del Hotel “casa cesar”.....	117
Fotografía 2: El pasadizo del Hotel “casa cesar”.....	117
Fotografía 3: Habitación matrimonial del Hotel “casa cesar” con sus decoraciones romántico para una noche de luna de miel.....	118
Fotografía 4: Toallas y Jabones de Hotel “casa cesar”.....	118

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Perfil del Personal.....	103
Cuadro 2: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa del Hotel “Casa cesar”.....	115
Cuadro 3: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del Hotel “Casa cesar.....	120
Cuadro 4: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del Hotel “Casa cesar.....	124
Cuadro 5: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del Hotel “Casa cesar.....	128
Cuadro 6: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural del Hotel “Casa cesar.....	151
Cuadro 7: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del Hotel “Casa cesar.....	152

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

#### **Caracterización del problema**

Desde sus orígenes, el término “Turismo” ha sido asociado a la acción de “viajar por placer”. Aún hoy, muchas personas lo entienden exclusivamente de esta forma sin tener en cuenta sus otras motivaciones y dimensiones.

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros.

El turismo es, en la práctica, una forma particular de emplear el tiempo libre y de buscar recreación.

El servicio de alojamiento forma parte de la planta turística o sector productivo de la actividad turística; siendo indispensable para el desarrollo de la actividad, ya que posibilita la permanencia de los turistas en los destinos turísticos y la práctica de las diversas actividades que han motivado su traslado.

Las empresas hoteleras además de brindar el servicio de alojamiento, también pueden incluir servicios de alimentación, diversión, eventos y otros con la finalidad de darle un valor agregado a la demanda y hacer más atractiva su oferta. En sus orígenes las empresas dedicadas a brindar este servicio, se limitaban únicamente a ofrecer un lugar donde pasar la noche, donde los huéspedes tenían a disposición muy pocos servicios e inclusive aquellos básicos como es el caso de la limpieza y la seguridad no estaban presentes; en la actualidad la competencia es tal que obliga a los empresarios a innovar constantemente su oferta de servicios.

Según un informe de la Organización Mundial de Turismo – OMT (2007), en la actualidad existen a nivel mundial alrededor de 125 000 hoteles, la mayoría de los cuales se ubican en las principales ciudades del mundo, especialmente en el continente Europeo y Norte americano, entre las que tenemos a Los Ángeles, Nueva York, Londres y París, todos los hoteles son de alcance global recibiendo a miles visitantes a diario, ya sea por placer o por negocios.

En el Perú en los últimos años se observa un notable crecimiento de la oferta hotelera, al respecto, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR (2011) indica que el Perú en el año 2011 contaba con una capacidad de oferta de establecimientos de alojamiento colectivo clasificado y categorizado de tres estrellas de 30,106 plazas-cama, 15,856 habitaciones y 567 establecimientos. De los cuales la mayoría se ubicaban en Lima, La Libertad, Cuzco y Arequipa.

La actividad hotelera en nuestro país tiene perspectivas positivas de crecimiento, según estimaciones de la Sociedad de Hoteles del Perú – SHP (2011), presentando una proyección de inversión de 184 millones de dólares, de los cuales 98 millones de dólares, se concentrarían en la zona sur (Arequipa, Cusco, Ica, Madre de Dios, Tacna), 53 millones de dólares se destinarían a Lima; y 33 millones de dólares irían a para al norte del país (Chiclayo, Piura, san Martín, Trujillo, Iquitos y Tumbes). Como podemos observar la mayor parte de la inversión se concentrará en los principales destinos turísticos de nuestro país.

Por otro lado el MINCETUR (2012) informó que la inversión en el sector hotelero crecerá hasta en 4%; y estarán orientados al desarrollo de proyectos en Lima y provincias con el fin de hacer del Perú un país turístico.

Con relación a la calidad del servicio de estas empresas, según informes oficiales hoy por hoy se puede considerar que el servicio de hoteles de tres estrellas presentan una mejoría, porque por un lado los empresarios buscan satisfacer a las exigencias de los turistas extranjeros y nacionales que cada vez

son más altas y por otro el Estado viene trabajando de mano de las empresas para garantizar que el servicio se preste respetando estándares internacionales.

En el Plan Estratégico Nacional de Turismo - PENTUR (2008), se presenta un conjunto de debilidades del producto en los servicios hoteleros, como escaso número y variedad en la oferta de alojamientos turísticos, insuficiente fiscalización por parte de las autoridades competentes, concentración de la oferta turísticas en el sur del país, escaso nivel de asociatividad en el sector empresarial, falta de innovación en la conformación de la oferta turística; siendo el 90% prestadores de servicios turísticos en el Perú PYMES con bajo nivel tecnológico y de inversión. Esta situación se agrava más cuando la concentración de los alojamientos turísticos solo se encuentran en determinado núcleos de población en el país, donde campea la escasez de mano de obra calificada, capaz de adecuarse a las necesidades del sector turístico y la falta de responsabilidad social empresarial que agudizan la situación existente en los servicios de alojamiento en el país.

El Estado a través de organismos oficiales como el MINCETUR viene llevando a cabo estrategias para poder resolver las deficiencias identificadas y de este modo permitir satisfacer las expectativas de los usuarios del servicio y también asegurar la rentabilidad de la empresa y su permanencia en el mercado, aunque cabe resaltar que estas iniciativas se concentran en zonas que se han priorizado, impidiendo que podamos hablar de una calidad homogénea en la prestación del servicio de alojamiento. Uno de las estrategias que venimos observando en la actualidad es la difusión de las buenas prácticas a través de manuales, las que están dirigidas a empresas hoteleras que tengan de una hasta tres estrellas; para lo cual la empresa participa del programa de buenas prácticas, es sometida a una evaluación para determinar el porcentaje de cumplimiento de los estándares o normas de servicio y en base a ello se otorga un certificado de calidad.

Cabe resaltar que las buenas prácticas redundan en el beneficio tanto del empresario, de los clientes, del medio ambiente y de la sociedad en general, por

lo cual las razones para su implantación en las empresas hoteleras quedan suficientemente justificadas.

Los establecimientos de hospedaje realizan múltiples funciones administrativa, por ende deben de cumplir como requisito mínimo las buenas prácticas para garantizar un servicio de calidad realizando planes de acción anualmente, actualizando organigramas en función a las necesidades de la empresa, actualizar documentos, capacitar a los colaboradores, entre otros de vital importancia.

Con respecto a la gestión de servicio hoy en día los establecimientos de hospedaje cuentan con profesionales de acuerdo al rubro donde las exigencias de los clientes son cada vez mayores quienes desean ser atendidas con calidad y eficientemente, es así que la implementación de las Buenas Prácticas en los diferentes establecimientos de hospedaje considerando como importante a la calidad en la prestación del servicio y a que engloba a todo lo tangible e intangible.

Las buenas prácticas conllevan a la mejora continua de los servicios que se brindan día a día, aplicando parámetros de calidad y lograr productividad y la satisfacción del cliente.

Existen establecimientos de hospedaje con o sin oferta de categorización las cuales requieren mejora de calidad del servicio en coordinación con su gestión ambiental. sabiendo que todas las actividades humanas generan impacto sobre el ambiente, el establecimiento de hospedaje no se salva de producir impactos ambientales negativos siendo la mayoría que causan pérdidas económicas para el establecimiento y a la vez daños irreparables a las poblaciones aledañas como la falta de manejo de residuos y tratamiento de aguas servidas un usos inadecuado de la energía y agua y el daño que profundiza es la construcción de la infraestructura en una área ambiental vulnerable que poco se toma en cuenta las consecuencias futuras.

Por consiguiente la mejora del medio ambiental esta en los miembros del establecimientos ejecutar las buena prácticas ambientales con una política ambiental del sector turismo, es decir con una capacitación continua del personal y así lograr una sostenibilidad turística.

El turismo y los establecimientos de hospedaje van de la mano, el turismo promueve el respeto y la valoración de la cultura e identidad local de un medio de apoyo para la protección del patrimonio histórico cultural.

Las buenas prácticas socioculturales son de gran importancia por contribuir al desarrollo de oferta con elementos culturales, bienestar de la comunidad y protección del patrimonio histórico – cultural. Es importante saber cómo minimizar cualquier efecto negativo que el desarrollo turístico pudiera generar en sus hábitos culturales y maximizar los beneficios que el turismo pudiera aportar a los mismos y a su localidad para velar por su correcto desarrollo turístico, los establecimientos deben informar a los turistas a cerca de los derechos, valores, tradiciones y costumbre, educar y sensibilizar al personal sobre valor de la cultura.

Quien brinda el servicio de alojamiento tiene el deber de buscar la forma de disminuir los impactos sociales negativos.

Las buenas prácticas en los establecimientos de hospedaje conlleva a un mejor servicio y no encontrar respuestas de “no – calidad” por parte del cliente.

Hoy en día los establecimientos de hospedaje cuentan con una infraestructura y equipamiento de acorde a las exigencias del cliente, quien desea ser atendido con calidad; el establecimiento de hospedaje cuenta con ambientes exclusivos por área como recepción, reservas, área públicas, entre otros; y estas cuentan con insumos de buena calidad para la satisfacción del cliente como el registro del huésped, el espacio suficiente para interactuar con el cliente, folletos de información turística, y con señales de seguridad y primeros auxilios. De este

modo va a elevar la calidad del servicio dirigido al cliente ya que estos aportan a colmar las expectativas del cliente.

Como ya se ha indicado, las tendencias de crecimiento de la actividad turística son positivas, lo cual a la vez de significar beneficios para las empresas turísticas, también representa un reto, puesto que la demanda proveniente del exterior suele ser más exigente en cuanto a la calidad.

Según MINCETUR (2007) En el año 2007, la llegada del turista internacional en el Perú fue 1,916 400 turistas, en el año 2011 llegaron 2, 597 803 turistas extranjeros; quienes ocuparon el servicio de alojamiento en sus diferentes tipos y categorías. Las proyecciones son bastante optimistas e indican que la tendencia de crecimiento de la demanda turística continuará en los próximos años, lo cual exige a las empresas hoteleras cumplir con ciertos estándares de calidad permitiendo satisfacer a la demanda y contribuir a la imagen positiva del destino turístico.

El tipo de alojamiento utilizado por los turistas extranjeros durante su visita al Perú, varía significativamente, siendo el 40% que se alojaron en hotel/hostal de 01 a 03 estrellas, el 31 % hotel/hostal de tres estrellas y el 23% en hotel de cuatro o cinco estrellas. (Promperú, 2011, p. 09). Uno de los tipos de alojamiento más empleados por los turistas extranjeros son los hoteles de tres estrellas. Según los datos consolidados en el año 2011 el departamento de Ancash tenía 647 establecimientos, 9081 habitaciones, 16261 números de plazas-camas, 25.41% de Tasa Neta de Ocupabilidad de Habitaciones (TNOH) en el mes, 19.625 de TNOC en el mes y de 1.29 promedio días de permanencia, total de Arribos en el mes fue de 76 123 turistas, entre nacionales 74023 y extranjeros 2100. Con respecto a las pernотaciones se obtiene; los turistas nacionales 94 385, turistas extranjeros 3464, teniendo así un total de pernотaciones de 97 849. Y el total de promedio de permanencia (días), de los turistas en los hoteles de tres estrellas se tiene; nacionales 1.81 y extranjeros 2.52. (MINCETUR 2011).

Tumbes se viene convirtiendo en una zona turística por excelencia, atrayendo cada año a una gran cantidad de turistas tanto nacionales como extranjeros, quienes hacen uso del servicio de alojamiento en sus distintos tipos y categorías; y como ya se mencionó, la demanda de hoy en día es más exigente, lo que obliga a las empresas hoteleras a adoptar medidas para mejorar su calidad. Si bien es cierto se observa que en los últimos quince años ha habido una mejoría de la calidad de los servicios turísticos, esto debido a la generación de nuevas empresas hoteleras, algunas de ellas de inversiones extranjeras, lo que representa infraestructura nueva y moderna, pero es frecuente observar deficiencias en la prestación del servicio, incumplimiento de la normatividad y limitada productividad. Siendo Tumbes una zona que atrae tanto a segmentos del turismo interno como de turismo extranjero, se convierte en una necesidad el que las empresas de alojamiento tengan el conocimiento y apliquen estándares de las buenas prácticas con lo cual se estaría mejorando notablemente la calidad del servicio.

El hotel “CASA CESAR” es un hotel de tres estrellas con una ubicación estratégica, siendo uno de los más frecuentados tanto por turistas nacionales como extranjeros; la empresa viene implementando una serie de medidas relacionadas con las buenas prácticas, siendo necesario hacer una evaluación basada en su cumplimiento.

En respuesta a la competencia cada día mayor y usuarios del servicio más exigentes y en alineamiento a las estrategias y políticas del ente rector de la actividad turística, se convierte en una necesidad para las empresas hoteleras realizar evaluaciones de la calidad de sus servicios, lo que permitirá detectar los aspectos en los que se está fallando y en base a ellas poder implementar estrategias de mejora.

## **1.2. Enunciado del problema**

¿Cuál es la calidad del servicio del Hotel “Casa Cesar” de la Ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2015?

## **2. Objetivos de la Investigación**

### **2.1. Objetivo General**

Evaluar la calidad del servicio del hotel “Casa Cesar” de la ciudad de Tumbes, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Describir las principales características del hotel “Casa Cesar”, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del hotel “Casa Cesar” de la ciudad de Tumbes en el año 2014.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del hotel “Casa Cesar” de la ciudad de Tumbes en el año 2014.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del hotel “Casa Cesar” de la ciudad de Tumbes en el año 2014.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del hotel “Casa Cesar” de Tumbes en el año 2014.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del hotel “Casa Cesar” de la ciudad de Tumbes en el año 2014.

### **3. Justificación**

El presente estudio consiste en ver el grado de la calidad ya que permitirán conocer la realidad de la empresa con relación al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, lo cual se constituirá en el punto de partida para que el empresario pueda emprender acciones con el objetivo de mejorar la gestión de su empresa con lo cual se estará asegurando la satisfacción del cliente, la rentabilidad y permanencia de la empresa en el mercado y también se estará contribuyendo a la consolidación de Tumbes como un destino turístico competitivo.

La calidad es un aspecto de mucha importancia en la actual situación de expansión de la actividad turística y la alta competitividad del sector; siendo necesaria la inclusión de buenas prácticas en la gestión empresarial y su evaluación constante para poder identificar aquellos aspectos que están fallando y poder implementar las medidas para darles solución; la calidad del servicio puede ser evaluada desde diferentes puntos, en este proyecto de investigación se propone evaluar la calidad del servicio utilizando estándares derivados de las buenas prácticas

Desde el punto de vista práctico, los resultados de la investigación beneficiará a los directivos de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tumbes con el fin de tomar decisiones para el mejoramiento continuo y sostenible de su empresa hotelera; a la comunidad académica, les servirá como fuente de investigación, como fuente de inicio para futuras investigaciones dentro de la especialidad y para la tesista, servirá para dar soluciones a los problemas prácticos en su vida laboral.

#### **4. Bases Teóricas**

##### **4.1. Antecedentes**

Tanto a nivel nacional como internacional se observa que se han llevado a cabo diversas investigaciones sobre la evaluación de la calidad de los servicios turísticos y empresas hoteleras, la mayoría de los cuales se han enfocado a evaluar la calidad desde la perspectiva del cliente, es decir su satisfacción con el servicio recibido; a continuación se indican las investigaciones sobre evaluación de la calidad del servicio que han considerado el cumplimiento de estándares como una estrategia de evaluación. Cabe resaltar que no se han identificado investigaciones sobre la evaluación de la calidad del servicio utilizando estándares derivados de las buenas prácticas.

Díaz (2010), en su tesis sobre Gestión Estratégica y Calidad de Servicio en Hoteles Tres Estrellas de Lima Metropolitana, 2010. Planteó el objetivo de realizar un análisis sobre la gestión estratégica y calidad del servicio en hoteles de tres estrellas de Lima Metropolitana en el año 2010. Se sostiene que se observa revolucionariamente la forma de aplicación de la gestión estratégica en el sector hotelero peruano, una adecuada calidad de servicio satisface los estándares de requerimiento y confort de los clientes.

Sin embargo la gestión estratégica debe de verse desde el punto de vista, en el cual la gestión estratégica administrativa gerencial se vea influenciada en el manejo de la gestión estratégica del personal técnico-operario, pero estos a la vez deben de influenciar y mostrar el adecuado manejo de la gestión, reflejados en la calidad de servicios a los clientes, quienes determinan si la gestión estratégica es adecuada vista a través de la calidad de servicio. En los resultados el 90% de encuestados sostienen que los valores nucleares en el hotel son importantes y preponderantes; el 85% opinaron que la aplicación de estrategias gerenciales se orientan al cumplimiento de la misión; el 93% indicaron que la calidad del servicio satisface los estándares del requerimiento del cliente. La investigación concluye en que los valores nucleares dentro de la

organización cumplen un papel muy importante y preponderante pero sin embargo la gestión estratégica no debe ser esta, solamente desde el punto en que el nivel administrativo gerencial rijan los parámetros de aplicación de estrategias definitorias para el cumplimiento de la misión.

Touma, Valverde Y Gutiérrez (2003) realizaron una investigación sobre Manual de entrenamiento para mejorar la calidad en el servicio del departamento de recepción para hoteles de primera categoría de Guayaquil, Ecuador. Sostienen que el propósito de este manual fue creado ante la necesidad de brindar un servicio de excelencia en estos hoteles mediante la capacitación de sus empleados. El tipo de investigación fue cuantitativo-descriptivo, con un diseño descriptivo simple. Delimitaron una población, que comprendió a todos los operadores de los hoteles y restaurantes turísticos de la ciudad de Guayaquil y se determinó como muestra a 280 operadores y trabajadores de las empresas hoteleras, considerados como muestra de estudio; y aplicaron los cuestionarios a los entrevistados. Para lograr los objetivos anteriormente expuestos evaluaron los hoteles de primera categoría de la ciudad de Guayaquil y de esta manera detectaron las fallas que afectan en el momento de brindar el servicio. Los resultados del manual de entrenamiento serán positivos y no solo beneficiará a los hoteles que lo adopten sino que también beneficiará en general a la ciudad. Los resultados obtenidos fueron: el 87% de los encuestados opinaron que es necesario mejorar y estandarizar el servicio hotelero; el 91% afirmaron que la estandarización permitirá una mayor fortaleza en el mejoramiento del turismo. Al final concluyen: al mejorar y estandarizar el servicio hotelero, se tendrá una fortaleza más para mejorar el turismo tanto de turistas nacionales como extranjeros en nuestra ciudad. Así mismo los resultados demuestran un 13% de indiferencia con relación a los sistemas de mejora y estandarización del servicio y un 13% que demuestran habrá menor fortaleza al estandarizar los servicios.

Arcos (2003) Llevó a cabo la investigación titulada Estándares, Calidad y Generación de desechos en procesos de producción de Alimentos y Bebidas de los hoteles de primera categoría de la ciudad de Quito; la metodología consistió

en aplicar una entrevista a los directores y gerentes de alimentos y bebidas de 8 hoteles de primera categoría de la ciudad de Quito; la investigación concluye en determinar que la aplicación de los estándares de los procesos de producción de alimentos y bebidas son un importante método para cumplir con el propósito de ofrecer productos de calidad y evitar el exceso de desechos, el hecho de que el 100% de los hoteles estandariza los procesos de alimentos y bebidas, evidencia su interés por la calidad, sin embargo no se cuenta con estándares documentados y esto trae problemas de comprensión de los mismos por parte del personal.

Galeana (2004) En su investigación sobre Calidad total y políticas de recursos humanos en el sector hotelero de Cataluña, trabajó con una muestra de 46 establecimientos certificados y 79 establecimientos sin certificación, la investigación fue de tipo cualitativa – cuantitativa, empleando las técnicas de observación y entrevistas a profundidad para la recolección de datos, la investigación concluye en que no se produce una correspondencia total entre los principios de Gestión de la Calidad Total y las prácticas habituales de recursos humanos en las empresas hoteleras. No se ha transferido, por tanto, al trabajador la gestión de su puesto de trabajo, sino que se han transformado los métodos de control del proceso de trabajo. De este modo, la teoría de la transformación que considera que hay que poner a trabajar a los recursos humanos de una organización esperando que los propios trabajadores den la bienvenida a las iniciativas de calidad con sentido de confianza y compromiso, no es que no se cumpla para el caso de los empleados o trabajadores, sino que tampoco entre los propios directivos.

Jimenez, Vidal y Polanco (2011), desarrollaron la investigación denominada Diagnóstico del sistema de gestión de calidad en el hotel Las Tunas de la cadena Islazul de Cuba. La que consistió en el análisis global de la situación, contando con la participación del directivo del establecimiento así como de los colaboradores de la organización; se empleó una guía elaborada a partir de las normas ISO 9001 y 9004 del 2000, empleándose técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación directa y el análisis de documentos. La investigación

concluye en que el SGC fomenta la realización sistémica de actividades que identifican, definen y controlan los procesos que aportan valor añadido. El seguimiento y control de los procesos permitirán proporcionar servicios que cumplan con los requisitos acordados. Después de aplicada la metodología y según los resultados obtenidos en cada una de las etapas se puede concluir que el Hotel Las Tunas no gestiona la calidad de forma eficiente y la mayoría de los problemas existentes están dados por: No existe un sistema de gestión de la calidad implantado. En la entidad no existe un manual de calidad y no se encuentran documentados todos los procedimientos. No se han identificado todos los procesos para implantar un sistema de gestión de la calidad. No se ha logrado un buen ambiente de trabajo. La empresa no cuenta con un sistema de evaluación de los costos de calidad y no calidad. No se conoce en toda la organización lo que implica la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Claudia J. y dante V. (2008), desarrollaron la investigación denominada Innovaciones tecnológicas de alojamiento y la fidelidad del cliente en hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz. Que consistió en el análisis de la tecnología para la satisfacción plena del cliente y así lograr una fidelización por parte del cliente, contando con la participación de los clientes nacionales y extranjeros del establecimiento; empleándose técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación directa y el análisis de documentos. La investigación concluye en que las Innovaciones tecnológicas del servicio de alojamiento influyen directamente en la fidelidad del cliente en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz. El de la tecnología hotelera influye en la satisfacción con el pago respecto al servicio que le brinda el hotel. De este modo se puede apreciar que la implementación y uso adecuado de la tecnología hotelera trae consigo una satisfacción y fidelización del cliente hacia el establecimiento hotelero.

Alejandro S. y Andy S. (2004), en su investigación sobre los servicios turísticos en los hoteles y hostales de dos y tres estrellas del Callejón de Huaylas y su incidencia en el nivel de satisfacción del turista nacional,

sostienen que el propósito de esta investigación es conocer el nivel de calidad que recibe el turista por parte de los hoteles de dos y tres estrellas. El tipo de investigación fue explicativo, delimitaron una población, que comprendió a todos los turistas nacionales que arribaron al callejón de Huaylas de temporada alta Junio – Julio 2003 datos obtenidos por la DIRCETUR, considerados como muestra de estudio; y aplicaron los cuestionarios a los entrevistados. Para lograr los objetivos anteriormente expuestos evaluaron los hoteles de dos y tres estrellas del callejón de Huaylas y de esta manera se obtuvieron un servicio medio de calidad de servicio. Al final concluyen: que más del 82% de los turistas nacionales que se hospedaron en los Hotel y Hostales de dos y tres estrellas del Callejón de Huaylas muestran un nivel medio de satisfacción con respecto al servicio, el cual es equivalente a un ponderado 4,2, este resultado también refleja que las expectativas de los turistas han sido cubiertas.

## **4.2. Bases teóricas**

### **4.2.1 El servicio de hotelería**

Para poder entender de qué se trata el servicio hotelero, primero es necesario comprender la definición de servicios; con relación al termino servicios encontramos diversas definiciones, Según Stanton, Etzel y Walker (2004), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades", en esta propuesta, cabe señalar que según los mencionados autores ésta definición excluye a los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios, pero sin que esto signifique subestimar su importancia. Mientras que para Sandhusen (2002) "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo". Pero para Lamb,

Hair y McDaniel (2002) "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente". Y por último para Kotler, Bloom y Hayes (2004), definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico".

Complementando ésta última definición, cabe señalar que según los mencionados autores, los servicios abarcan una amplia gama, que va desde el alquiler de una habitación de hotel, el depósito de dinero en un banco, el viaje en avión a la visita a un psiquiatra, hasta cortarse el cabello, ver una película u obtener asesoramiento de un abogado. Muchos servicios son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico, como la tarea del consultor de gestión, pero otros pueden tener un componente físico, como las comidas rápidas.

Es así que los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los cliente.

Grönroos (2001) indica que se debería hablar de gestión de servicios o del factor servicios en los negocios, con independencia de si la organización pertenece a lo que se conoce como sector servicios o sector industrial. Miguel (2002) indica que caminamos hacia una época en la que el factor servicio es al que se le da más importancia en cualquier tipo de negocio, y más aún, la calidad de servicio.

Existen unas claras diferencias entre la fabricación de un producto y la prestación de un servicio que tienen una influencia clara en el enfoque de la gestión de la calidad (Albacete, 2004).

En el sector turístico, el servicio hotelero puede denominarse producto-servicio ya que comparte las características propias tanto de los productos como de los servicios. El servicio hotelero se apoya tanto en elementos tangibles como en aspectos intangibles. Reisinger (2001) afirma que hay un claro reconocimiento de que los servicios relacionados con el turismo y la hotelería requieren unos puntos de vista de marketing y gestión diferentes a los productos físicos. Estos servicios tienen características únicas y criterios diferentes de evaluación, distribución, establecimiento de procesos, establecimiento de precios, determinación de políticas de comunicación y estructuras de costes. Los servicios turísticos y hoteleros tienen una alta dependencia de la satisfacción del cliente.

Para poder ser rentables necesitan desarrollar estrategias efectivas y que comprendan las propias características.

Los servicios son definidos como prestaciones personales, que tienen como finalidad satisfacer alguna necesidad. MINCETUR (2010), señala que el servicio es el resultado de una sucesión de actos en los cuales interaccionan el cliente, el soporte físico y el personal de contacto, de acuerdo a procesos y procedimientos previamente establecidos, que buscan la satisfacción del consumidor y el logro comercial de la empresa prestataria.

### **Características del servicio de hotelería**

Los hoteles al igual que las demás empresas del sector turismo comparten una serie de características. Manual CTN (2007)

**Intangibilidad:** Los servicios turísticos no pueden ser experimentados, sentidos, probados, oídos u olidos antes de ser comprados. Poseen características que solo pueden ser descritas de forma subjetiva, por lo que resulta imposible saber con certeza si van a ser satisfactorios para el cliente antes de su prestación. No obstante, los consumidores buscan evidencias de la calidad del servicio, por lo que el proveedor debe lograr que este se vuelva lo más tangible posible, a través de instrumentos como el local (soporte físico), personal, equipamiento, material, promocional, símbolo (marca) y precio.

**Consumo in situ:** El cliente es quien acude a la empresa para recibir el servicio y participa en la prestación del mismo; es decir, los servicios son brindados y consumidos simultáneamente en el mismo lugar. Los usuarios están presentes durante el proceso de servicio, por lo cual el servicio será evaluado en detalle por el consumidor.

**Inseparabilidad:** Los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo. Ello no ocurre con los bienes físicos, que son producidos, almacenados, vendidos y, luego, consumidos. Quien presta el servicio también es parte del mismo y, como el cliente está presente durante la prestación, la interacción entre el proveedor y el cliente será un aspecto clave en el resultado final.

**Presentación personal:** Los servicios turísticos son proporcionados por el personal de la empresa y se caracterizan por un nivel muy alto de contacto interpersonal. La calidad de esta interacción influenciara la opinión de los clientes sobre los servicios recibidos.

**Variabilidad:** Como el desempeño del personal varia cotidianamente, es difícil alcanzar servicios estandarizados. La consistencia del servicio y la uniformidad de su calidad dependen de aspectos demográficos, socio-económicos y psicológicos de los consumidores y proveedores. Los servicios son altamente variables, pues dependen de quien los

brinda, de cómo lo realiza, de cuando y donde. La prestación del servicio, por tanto varía de un proveedor a otro y también de un consumidor a otro.

**Percibibilidad:** Los servicios no pueden ser guardados en stock para su consumo posterior, pues se ofrecen en fechas y horarios determinados. Por ello, muchas veces los servicios se pagan por adelantado, pues no son recuperables si no llegan a ser utilizados por el cliente.

**No transmiten propiedad:** La compra y consumo de los servicios turísticos no dan lugar a la transferencia de su propiedad; solo se adquiere un derecho temporal de uso, de acuerdo a los términos pactados. (p. 33, 34)

### **Clasificación de los establecimientos hoteleros**

Las empresas dedicadas a brindar el servicio de alojamiento pueden clasificarse de distinta manera, es así que tenemos la clasificación según su tipo y según el tamaño de las empresas.

### **Clasificación de los establecimientos hoteleros según su tipo**

Dentro del conjunto de medios de alojamiento turístico pueden distinguirse un grupo de alojamientos de tipo hotelero y otro grupo de tipo extra hotelero (que incluyen viviendas turísticas, campings, apartamentos, ciudades de vacaciones, albergues, residencias, etc.). (Andersen, 1994).

Para Mestres (1999) le resulta difícil hablar de una única clasificación de los establecimientos hoteleros puesto que no todos los países disponen de una clasificación oficial y si la tienen no se aplican los mismos criterios. Por ello, puede apreciarse que una misma categoría presente características diferentes en función del país en el que nos hallemos.

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2004), establece las disposiciones para la clasificación, categorización de los establecimientos de hospedaje. Teniendo la clasificación y/o categorización de la siguiente forma:

Tabla 01: *Clasificación y categorización de establecimientos hoteleros*

**CLASE CATEGORIA**

Hotel Una a cinco estrellas

Apart – Hotel Tres a cinco estrellas

Hostal Una a tres estrellas

Rosort Tres a cinco estrellas

Ecolodge -----

Albergue ---

Fuente: Reglamento de Establecimientos de Hospedaje- MINCETUR (2004).

Teniendo en cuenta que Clase es la identificación del establecimiento de hospedaje de acuerdo a la clasificación, mientras que Categoría es rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart-Hotel, Hostal y Resort.

**Los Hoteles**

Según Navarro (2008) considera que es un “Establecimiento dirigido por profesionales en el que se ofrece al cliente alojamiento con o sin servicios integrados, a cambio de una contraprestación económica”; asimismo (Mincetur, 2004) expresa que es un “edificio planificado y

acondicionado para albergar a las personas temporalmente y que permite a los viajeros, alojarse durante sus desplazamientos”. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como restaurantes, gimnasio, spa servicio de lavandería, conexión Internet, piscina, parqueadero. Algunos hoteles tienen servicios de congresos y convenciones. Según MINCETUR (2004) Un hotel es un establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los Hoteles son de categorías de 1 a 5 estrellas.

Así mismo Gonzales, (2003) refiere que para este establecimiento el servicio a habitación debe ser obligatoriamente las 24 horas del día, ya en este a diferencia de los otros cuenta mucho la infraestructura y fachada del hotel.

En el desarrollo de las operaciones de una organización hotelera, aunque con diferencias importantes según la categoría del hotel, su dimensión, ubicación y localización geográfica y otras características de tipo estructural, concurren una diversidad de procesos particulares de gran complejidad.

Junto a la función principal productiva, que aparecía en la definición anterior, de prestar alojamiento a los clientes, los hoteles generalmente también realizan un conjunto amplio de actividades con el objeto de facilitar una serie de servicios complementarios, caracterizados por una enorme heterogeneidad tanto porque requieren una variedad importante de recursos (materiales, humanos, formativos, administrativos, etc.), porque contribuyen en proporciones diferentes al resultado global de la unidad económica. (Mestres Soler 1999).

De la Torre (1990) Hotel: es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como

entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades. (p.28) Según el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje vigente, los hoteles se categorizan de una a cinco estrellas.

### **Los hoteles tres estrellas**

Navarro (2008) Manifiesta que a partir de 3 estrellas los hoteles deben ser de lujo, contando con baño obligatorio de acuerdo a las tendencias actuales la cual el cliente se sienta bien con los servicios ofrecidos en el establecimiento, dentro de las promociones que pueda brindar el hotel debe ofrecer al menos un menú al huésped, en las áreas del hotel donde el huésped acuda, debe haber ventilación evitando que el cliente haga sus reclamos. Este establecimiento debe contar con salones de eventos, 1 restaurante mínimo, un lobby amplio promoviendo la comodidad de los huéspedes.

En cuanto a la oferta de los hoteles tres estrellas, estos constituyen servicios de un costo medio, al respecto Pizzo (2012), indica que este tipo de hoteles generalmente cuentan con servicios de comidas, al estilo de bares en los horarios de mañana, tarde y noche; además de una amplia oferta turística para los viajeros mediante excursiones. La mayoría influye el servicio de botones servicio de cuarto 24 horas, conserjes y servicio bilingüe, en el espacio designado a la recepción de los huéspedes. Son hospedajes donde un turista puede quedarse a disfrutar de un descanso extra gracias a las comodidades.

Estos hoteles tienen un costo medio. Cuentan con amplios espacios en cada habitación y un mobiliario completo con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado y baños confortables. Algunos incluso poseen una pequeña heladera que ya viene con bebidas que se pagan al final de la estadía en caso de que las consumas. Siempre están bien ubicados, sea porque están en el casco céntrico de la ciudad o por encontrarse en lugares turísticos cerca de grandes atracciones.

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

### **Clasificación de las empresas de hoteles según su tamaño**

Los hoteles según su tamaño pueden ser grandes, medianos, pequeñas y micro empresas; en el Perú la mayor parte de las empresas dedicadas al rubro de la restauración son MYPE (micro y pequeña empresa).

#### **a. Micro y pequeña empresa**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ley de promoción de la micro y pequeña empresa, 2005)

Según lo indicado en la Ley de Promoción de la micro y pequeña empresa (2005), las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

- El número total de trabajadores.
- La micro empresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores.
- Niveles de ventas anuales.
- La micro empresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias
- UIT.
- La pequeña empresa a partir de monto máximo señalado para las micro empresas y
- hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias UIT.

### **Contexto de las MYPEs**

Casanueva, García y Caro (2000), indican que el tamaño de una empresa turística puede ser uno de los condicionantes más importantes a la hora de ejercer su actividad y para la forma de gestionarla. En general, las empresas turísticas de menor dimensión se encuentran con una serie de inconvenientes derivados directamente de su tamaño y a ellos se unen otra serie de desventajas que también están relacionadas con este y que son comunes a la mayor parte de las pymes. (p.400)

Entre las desventajas de la pyme turística que se relacionan más directamente con su pequeña dimensión, y que la sitúan en una posición desfavorable en el juego competitivo frente a las grandes empresas tenemos:

- El escaso tamaño no permite el acceso a economías de escala; por lo que no puede conseguir unos costos unitarios más bajos. Esto trae como consecuencia la imposibilidad de implantar estrategias basadas en un liderazgo en costes por si mismas, sin recurrir a irregularidades fiscales, laborales o económicas.
- Dificultad en el acceso a los recursos. Si bien es importante la desventaja derivada de los problemas para hacerse con los recursos materiales necesarios para su actividad (instalaciones, equipamiento, materias primas o programas informáticos), es especialmente relevante la relacionada con dos tipos de recursos esenciales en un entorno competitivo: los recursos financieros y los recursos intangibles (humanos, tecnológicos y de reputación).
- Su posición competitiva. Un menor tamaño restringe el poder de negociación con los clientes y distribuidores y con los proveedores y suministradores.
- Falta de capacidad directiva por parte de los propietarios-empresarios, en general, su formación empresarial y en la

dirección de empresas es muy escasa...A la falta de formación se añade a menudo la falta de habilidades o de experiencia de los directivos o empresarios que llevan a sus empresas turísticas a importantes fracasos o a su desaparición.

- Visión a corto plazo de la empresa, Los pequeños negocios turísticos se concentran en la gestión del día a día y se pierde la perspectiva de futuro. Por ello, una de las carencias más habituales en la pyme turística se da en el ámbito de la planificación que es la piedra angular de cualquier proceso de gestión que tienda hacia la eficacia y la eficiencia.
- Estructuras empresariales muy simples, con unidades poco especializadas y mucha centralización en la toma de decisiones.
- Personal poco cualificado y poca importancia prestada a la formación.
- Utilización de tecnologías, procesos, maquinaria, equipos y programas informáticos y de comunicaciones no adaptados a las innovaciones más recientes como consecuencia del acceso limitado a los recursos.
- Poca o nula importancia de la información en la gestión de la pyme turística.
- Dificultades en la comercialización de los servicios turísticos ante la imposibilidad de una gestión integrada de marketing. Casanueva, García y Caro (2000), señalan que frente a estas desventajas la pyme turística cuenta con una ventaja fundamental, que, si es bien utilizada, le puede permitir ejercer con éxito su actividad. Se trata de la flexibilidad. Se puede definir como la capacidad de la empresa para adaptarse en un plazo corto de tiempo y con un bajo coste a todos los cambios que se van produciendo. La flexibilidad característica de un tamaño reducido proviene de las propias particularidades de la pyme turística y en concreto de: (p. 402)

- La pyme turística por definición se encuentra más próxima al cliente. El conjunto de los empleados y directivos de la empresa establecen relaciones más directas con los clientes y consumidores y pueden conocer de forma directa sus necesidades, sus gustos y los posibles cambios que los afecten.
- La pyme turística tiene una clara vocación comercial. Son empresas de servicios, del sector terciario, trabajan directamente con el cliente y en el proceso de prestación de algunos servicios incluyen el proceso de venta de otros. Se trata de pequeños negocios, con empresarios – propietarios muy centrados en los clientes, en las ventas y en la función comercial de la empresa.
- La estructura organizativa simple y relativamente centralizada puede permitir cambios a más corto plazo, mayor rapidez en la toma de decisiones y una mayor asunción de riesgos. Un solo empresario turístico puede tomar una decisión rápida sobre un cambio concreto que en una gran empresa tarda más tiempo en estudiarse y aprobarse.
- La pyme turística tiene un alto potencial para desarrollar o asimilar innovaciones tecnológicas de bajo coste y al alcance de sus recursos, sobre todo en los aspectos de prestación de servicios o de gestión. (p. 403) Como se ha podido ver, las pymes turísticas, dentro de las que se encuentran la mayoría de restaurantes de nuestro país, presentan una serie de limitantes, la mayoría de las cuales se vinculan con el tamaño de la empresa y su disponibilidad de capital, las cuales pueden ser salvadas a través de estrategias llevadas a cabo por las propias empresas y en algunos de los casos a través de la participación de instituciones del Estado y empresas vinculadas con su actividad; a la vez estas empresas también tienen aspectos positivos o fortalezas que deberían ser bien aprovechadas para obtener el máximo beneficio.

#### **4.2.3. La calidad en el servicio de hotelería**

García, F., García, P., y Gil (2011), señalan que hablar de calidad es hablar de una filosofía aplicada a todos los sectores productivos de las distintas empresas preocupados por el “trabajo bien hecho”, motivados por una sociedad cada vez más informada y exigente, así como por una competencia más intensa y organizada. En este sentido las empresas como único método de supervivencia deben apostar por seguir el camino de la calidad. (p. 152), las empresas que no se esfuerzan por brindar un servicio de calidad quedan rezagadas y con el paso del tiempo están condenadas al cierre del negocio.

Martín (2004), indica que la calidad se puede definir como el grado de acercamiento entre las características deseadas o especificadas en un producto o servicio y las características realmente logradas en él. (p. 391); por otro lado, Crosby (1987), señala que debemos definir la calidad como el “cumplir con los requisitos”... Los requisitos deben definirse con claridad de modo que no puedan malinterpretarse. Entonces se toman medidas continuamente a fin de determinar el cumplimiento con dichos requisitos. El no cumplir con los requisitos significa ausencia de calidad. Los problemas de calidad se convierten en problemas de incumplimiento con los requisitos, y entonces podemos ya definir la calidad. (p. 22, 23).

Para García, F., García, P., y Gil (2011), la calidad es el nivel de excelencia que la empresa se ha marcado con la intención de satisfacer las expectativas de sus clientes. Se trata de implantar un sistema del que sea partícipe toda la organización y que permita descubrir las causas que producen defectos, con el objetivo de reducir costes y ganar en satisfacción del cliente. (p. 153), la calidad busca satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes, debido a que la empresa se debe a los clientes y si no existe un enfoque que busque su plena satisfacción, se perderán clientes y con ellos se pondrá en peligro la existencia de la empresa.

Cuando hablamos de la calidad en el Servicio Hotelero, nos referimos a un concepto integral que tiene como centro de interés la satisfacción del cliente. Si bien este es un objetivo muchas veces difícil de alcanzar, su búsqueda garantiza que todos los sectores del hotel están logrando la adhesión y empatía del huésped. Y este ya es un buen comienzo. Al hablar de calidad en el Sector Hotelero, debemos distinguir entre calidad técnica y calidad subjetiva. En el primer caso se trata de la aquella calidad que se puede medir, que responde a las especificaciones de producción: un baño sucio, una canilla que gotea, un conserje que se demora en aparecer. En definitiva, hablamos de datos reales, momentos concretos donde la atención decae y la calidad se resiente.

En el sector Hotelero la calidad es un valor complejo y significativo, ya que todos los productos o servicios turísticos, son intangibles. Los elementos tangibles, son las pistas de calidad (el precinto de desinfección en el baño, un conserje que rápidamente asiste o que está cuando se lo necesita) que le indicaran al cliente si la calidad del hotel donde se hospeda es alta, mediana o baja. Seguramente son muchas y diversas las pistas de calidad que el usuario o huésped valora. Por lo tanto, en la gestión correcta y óptima de la calidad en el sector hotelero, será necesario identificar cuáles son las principales pistas a las que presta atención nuestro cliente.

En general, los principales indicadores de calidad que valora un huésped, son en un primer momento, los elementos tangibles: aspecto físico del hotel (limpieza, espacio, ambientación), presentación de los empleados. Pero también son importantes los datos subjetivos: la seguridad, es decir, sentirse atendido por gente que sabe, la cortesía y el trato por parte del personal, y finalmente, la empatía o sea, sentir que quien lo atiende se siente identificado con él y con lo que el verdaderamente necesita.

En este sentido es imprescindible para el sector hotelero contar con un sistema que provea información constante, clara, fluida y fidedigna y un seguimiento continuo de cada uno de los actores que intervienen en el servicio hotelero. Para corregir errores, valorar esfuerzos y subsanar situaciones problemáticas. Este es un gran paso hacia la concreción de ese objetivo siempre instalado en el horizonte que nos lleva a ser mejores cada día, en atención y servicio: la calidad. (Albacete, 2004).

Por tanto, puede considerarse que el establecimiento hotelero tiene las características propias de los servicios con el añadido de una importante presencia de elementos tangibles para poder ser prestado. Esta naturaleza hace que el establecimiento hotelero tenga unas características propias que lo convierten en particular y hagan necesario un modelo de gestión específico, Martín (2004), añade que realmente el objetivo calidad debe perseguirse de modo global, interviniendo todos los niveles de la empresa, es decir, se debe intentar alcanzar lo que se denomina “la calidad total”. Agrega, que la calidad total consiste en la aplicación del control de calidad a todas las operaciones y servicios (administrativos, de gestión, técnicos, etc.), con la participación de todo el personal de la empresa. Su eslogan es “hacer las cosas bien a la primera”, evitando en la medida de lo posible cualquier tipo de error o retraso.

En el sector turístico, la calidad del servicio prestado no puede atribuirse solamente a una serie de estructuras, sistemas, instalaciones, etc. Sino que va a depender de una correcta gestión integral de la calidad; el éxito del servicio radicarán en que todas las personas que componen la organización ejerzan adecuadamente sus responsabilidades en cada puesto o nivel que ocupen en la empresa, y en esto consistirá el enfoque de la calidad total. (p.393)

Para Ramírez (2002), la definición de calidad va más allá de la propia empresa, e indica que la calidad no sólo involucra a los elementos de la

empresa, señalando que el concepto de servicio garantizado involucra al de calidad, el cual abarca una responsabilidad global de la empresa turística y de sus proveedores. (p.12), lo cual es muy cierto, ya que en gran medida la calidad depende de los servicios o productos y las condiciones en las que los dan los proveedores de la empresa de restauración.

Como se ha visto, la calidad se enfoca a la satisfacción de los clientes, al respecto Ramírez (2002), menciona que al igual que los individuos, toda organización turística desarrolla con el tiempo una personalidad bien definida e integrada. En ella surgen ciertas diferencias individuales; la filosofía de calidad busca en consenso de las metas y valores que le permitan a la empresa proporcionar la satisfacción plena del cliente, del proveedor y de su propio personal, congruente con las realidades externas del mercado y del medio social. (p.26)

Para Ramírez (2002), La calidad total no es sinónimo de lujo, sino más bien satisfacción de requerimientos, lo cual implica que cualquiera que sea el nivel y la procedencia del turista, el servicio debe brindarse atendiendo a sus necesidades sin que por ello tengan que incrementarse los precios de atención. Esto significa que la calidad total obliga a incrementar los costos de calidad mediante la prevención de los efectos negativos del servicio turístico y a eliminar, por el contrario, costos de mal servicio, los cuales traen como consecuencia un efecto multiplicador y negativo que va en contra de la rentabilidad de la empresa. (p.33), agrega que para lograr la calidad total se requiere de una normatividad que facilite el funcionamiento del servicio y que sirva como indicador de rendimiento. Toda norma de calidad constituye una regla de acción, la cual debe fundamentarse en los requerimientos del turista en primer término; no debe contradecir las políticas de servicio y, muy por el contrario, debe ser clara y precisa y de conocimiento de todos, incluyendo al turista en muchas de ellas; deben resultar

aplicables por toda la organización, por lo cual es necesario capacitar al personal en tal sentido. (p.54-55)

#### **4.2.3.1.- Tipos de calidad**

Según La norma ISO 9000:2000: En la práctica, hay dos tipos de calidad:

➤ Calidad externa, que corresponde a la satisfacción de los clientes.

El logro de la calidad externa requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para establecer lealtad con el cliente y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes y los socios externos de una compañía. Por lo tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también debe permitir que se consideren las necesidades implícitas que los clientes no expresan.

➤ Calidad interna, que corresponde al mejoramiento de la operación interna de una compañía. El propósito de la calidad interna es implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la organización y detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Los beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía. La calidad interna pasa generalmente por una etapa participativa en la que se identifican y formalizan los procesos internos.

Por consiguiente, el propósito de calidad es proporcionarle al cliente una oferta apropiada con procesos controlados y al mismo tiempo garantizar que esta mejora no se traduzca en costos adicionales. Es posible mejorar un gran número de problemas a un bajo costo. Sin embargo, cuánto más cerca se está de la perfección, más se elevan los costos.

Para Lefcovich (2009), La calidad debe comprender todos los rincones de la empresa. Si no se genera calidad interna, mal puede ofrecerse una

calidad apropiada a los agentes externos. Por ello la calidad se construye y genera en cada actividad, tarea y proceso de la compañía.

#### **4.2.4.- Evaluación de la calidad del servicio de hotelería**

Al ser tal la importancia de la calidad en la gestión de los hoteles, es imprescindible el llevar a cabo acciones que permitan evaluar la calidad del servicio, como ya se ha visto la calidad supone el cumplimiento de una serie de estándares y normas que buscan la satisfacción de los clientes y garanticen el éxito de la empresa en el mercado; en tal sentido la evaluación consiste en constatar si se están aplicando estas normas y en qué grado, para a partir de ahí poder llevar a cabo medidas correctivas, Ramírez (2002), señala que la calidad del servicio turístico debe medirse permanentemente con objeto de retomar las actividades en función del logro y de los cambios que se dan. en coincidencia con lo anterior, Casanueva, García y Caro (2000) indican que para comprobar el éxito de las acciones

Emprendidas y estudiar su mejora es conveniente llevar a cabo un proceso de evaluación que determine el grado de cumplimiento.

(p.387).

Por otro lado, Martín (2004), señala que se medirá la calidad del servicio de la empresa en cuestión para comprobar si se acerca o no al nivel de calidad establecido, considerando los requisitos mínimos que el establecimiento debe reunir en cuanto a su infraestructura física y teniendo en cuenta también lo que podríamos denominar el “soft”, es decir, todo lo relacionado con su gestión interna (dirección, organización, previsión, capacidad resolutoria, etc.); a estos requisitos mínimos es a lo que algunos autores denominan “estándares” de calidad. (p.397), de lo anterior es importante destacar que las evaluaciones de calidad no se deben restringir a un sólo aspecto de la empresa, por el contrario, deben ser integrales, pues como ya se vio anteriormente, la calidad del servicio de restauración se basa en el cumplimiento de normas y estándares tanto tangibles como intangibles. García, F., García P., y Gil (2011), mencionan que es posible que nos preguntemos cómo medir algo intangible como es el servicio.

Tengamos en cuenta que una medida no tiene por qué ser cuantitativa, una sonrisa no se mide por lo que dura, sino por su oportunidad. No obstante tendremos que establecer elementos cuantificables al descomponer los comportamientos. (p. 155)

Para Ramírez (2002), el control total de calidad se enmarca en el ámbito de la función básica del control administrativo y, por tanto, implica observación, orientación, supervisión y medición del desempeño de los trabajadores y del estado de medios, así como del cumplimiento de las normas y procedimientos. Exige participación de todos los grupos de la organización y de todos los niveles jerárquicos, así como del personal externo a la empresa, como son proveedores y turistas.

La importancia de la evaluación de la calidad radica en que los resultados obtenidos de ella, permitirán desarrollar estrategias y acciones para mejorar la calidad del servicio, al respecto, Ramírez (2002), señala que el control es la función operativa que hace posible el cumplimiento de las metas de calidad, que permite llevar a cabo planes que ayuden al

Aseguramiento y mejoramiento de la calidad mediante el seguimiento y retroalimentación permanentes de las actividades turísticas.

Según De la Parra Paz (1995), Todo negocio necesita valorar los servicios que presta.

La condición de sus prestaciones y qué mejoras necesitan, son muy importantes a la hora de efectuar la medición, porque si no se mide el servicio, no hay forma de mejorarlo. (p. 115)

De la Parra Paz (1995), manifiesta que en general, la medición de los servicios siempre va retrasada con respecto a la del área de producción de mercancías, en parte porque es bastante fácil medir la productividad de tangibles, pero no lo es tanto en cuanto a los servicios. Es obvio que se sabe cuándo los productos fabricados son buenos y defectuosos, pero no es tan fácil saberlo cuando se trata de servicios...A pesar de los problemas de la medición de servicios, cada vez más se están llevando a cabo estas actividades. Lo cierto es que no hay elección: las empresas no tienen más remedio que encontrar la manera de efectuar las

mediciones de sus servicios, porque si no lo hacen, ya se encargarán de hacerlo sus competidores. (p. 115), las empresas que no evalúan o miden la calidad de sus servicios están destinadas o bien a fracasar o a mantener un muy bajo crecimiento.

De la Parra Paz agrega que la calidad del servicio es un resultado, una situación que se quiere alcanzar y mantener. Por lo tanto, sus mediciones, informan cuando se está haciendo lo correcto para lograr el objetivo. De hecho, hay dos clases de medición: los factores de los medios y los factores de los fines. El primer factor se relaciona con la perspectiva y la imagen del cliente; el segundo factor con el desempeño funcional; siendo a esta última a la que se enfoca la investigación.

Para Lefcovich (2009), Es menester distinguir entre los controles de resultados y los controles de procesos. Los primeros verifican el resultado (variable o atributo) final de un proceso, sea éste un producto o servicio. En tanto que el control de procesos verifica tanto el funcionamiento de los procesos, cómo la calidad de los insumos. De tal forma, asegurando la calidad de los procesos y componentes, se asegura el resultado final.

Cuando de control se trata hay tres etapas a distinguir, la primera consiste en la recolección de los datos o mediciones, la segunda en el procesamiento, análisis e interpretación, y la tercera, en las medidas a adoptar para corregir las causas raíz de los problemas o desviaciones observados.

Hoy en día se han extendido las certificaciones de las empresas del sector turismo como una garantía de la calidad del servicio, siendo una de las metodologías hacer la evaluación en base al cumplimiento de buenas prácticas.

Para MINCETUR (2012), el proceso de evaluación es el proceso de valoración del nivel de aplicación de las buenas prácticas, tienen por finalidad acreditar si la empresa está aplicando los procedimientos, conocimientos y valores sistematizados como buenas prácticas de las empresas en turismo; asimismo, tiene carácter selectivo porque permite calificar el desempeño de la empresa turística para otorgarles un

Reconocimiento por la calidad de los servicios que presta. (p.60), la máxima autoridad en lo que respecta al turismo en nuestro país, viene trabajando desde hace algunos años en la difusión de las buenas prácticas como una estrategia que permita a las medianas y pequeñas empresas ofrecer un servicio de calidad.

De la Parra Paz (1995) señala que la evaluación de la calidad tiene una serie de beneficios:

- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Mejorar los productos y/o servicios.
- Mejorar los procesos y procedimientos.
- Mejorar la disposición de la institución y el lugar de trabajo.
- Alcanzar la eficiencia y la eficacia en las actividades.
- Reducir la fatiga innecesaria.
- Mejorar el clima laboral.
- Renovar el liderazgo.
- Detectar información que indique oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades. (p. 118).

#### **4.2.5.- Marco normativo y estándares de calidad de los servicios de alojamiento**

Cabe resaltar la diferencia entre una norma y un estándar; las normas son de cumplimiento obligatorio, mientras que los estándares pueden ser definidos por cada empresa con la finalidad de mejorar la calidad de su servicio.

##### **4.2.5.1.- Marco Normativo de las empresas de a nivel nacional**

Como toda actividad económica de importancia, las empresas dedicadas a brindar el servicio de restauración están sujetas a leyes y reglamentos que orientan sus actividades.

### **2.2.1.3.1 Ley General de Turismo- Ley N° 29408**

La ley General de Turismo en su capítulo IV referido a los prestadores de servicios turísticos, estando incluidos en ellos los hoteles indica en su artículo 28 las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos:

- Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades.
- Preservar y conservar el ambiente, los recursos naturales y culturales debiendo prestar sus servicios en el marco de lo dispuesto en las normas que regulan dichas materia.
- Denunciar todo hecho vinculado con la explotación sexual comercial infantil y cualquier otro ilícito penal del cual toman conocimiento en el desarrollo de su actividad, ante la autoridad competente.
- Informar a los usuarios previamente a la contratación del servicio, sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía y características de los destinos visitados.
- Prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones de prestación pactadas.
- Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así

Como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad en la prestación del servicio.

- Cumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios, asimismo facilitar el acceso a personas con discapacidad a los servicios turísticos referidos.
- Informar al turista acerca de las normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente.
- Facilitar oportunamente la información necesaria y consistente para actualizar el sistema de información turística.

### **2.2.1.3.2 Reglamento de establecimiento de hospedaje**

En nuestra realidad el MINCETUR como ente oficial rector de la actividad turística ha establecido el conjunto de aspectos o requisitos mínimos que debe cumplir un hotel para ser considerado de tres estrellas, los que se encuentran contenidos en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje aprobado en el año 2004.

#### **a) Requisitos para el inicio de actividades**

Los requisitos para que todo hotel inicie sus actividades son:

- Estar inscritos en la SUNAT.
- Contar con el certificado de clasificación y/o categorización expedido por el órgano regional competente.
- Contar con la licencia de funcionamiento expedida por la Municipalidad correspondiente.

#### **b) Régimen de atención y registro de huéspedes**

- Condiciones de las instalaciones: Las instalaciones de los establecimientos de hospedaje deben estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, limpieza y seguridad, de modo que permita su uso inmediato y la prestación adecuada de los servicios ofrecidos desde el día que inicia sus Operaciones.
- Atención de huéspedes: Los establecimientos de hospedaje deben brindar atención permanente a sus huéspedes y mostrar en forma visible tanto en la recepción como en las habitaciones, las tarifas, la hora de inicio y le término del día hotelero y demás condiciones del contrato de hospedaje.

- Registro de huéspedes: Son requisitos indispensables para ocupar las habitaciones, la inscripción previa de los huéspedes, acreditando su identidad y demás información.

**c) Disposiciones aplicables a todos los establecimientos de hospedaje**

- Los servicios higiénicos públicos se ubicarán en el hall de recepción o en las zonas adyacentes al mismo.

- La edificación deberá guardar armonía con el entorno en el que se ubique el establecimiento de hospedaje.

### d) Requisitos mínimos de los hoteles de tres estrellas

REQUISITOS	ESPECIFICACIONES
Número de habitaciones	20
Número de ingresos de uso exclusivo de los huéspedes (separado de servicios)	1
Habitaciones (incluyen en el área un closet o guardarropa) M2 mínimos	1.2 X 0.7 closet
Simples (M2)	11
Dobles (M2)	14
Suites (M2) si la sala está integrada al dormitorio	24
Suites (M2) si la sala está separada del dormitorio	26
Cantidad de baños por habitación	1 privado con ducha
Área mínima (M2)	4
Todas las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada	Altura 1.8 m
Agua fría y caliente las 24 horas (no se aceptan sistemas activados por el huésped)	Obligatorio
Televisor a color	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional (en el dormitorio y en el baño)	Obligatorio (no en el baño)
Servicio de ascensor de uso público (excluyendo sótano)	Obligatorio a partir de 5 plantas
Cambio regular de sábanas como mínimo	Diario
Cambio regular de toallas	Diario
Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores	Obligatorio
Custodia de valores (individual o con caja fuerte común)	Obligatorio
Estacionamiento privado y cerrado (porcentaje por el número de habitaciones)	20%
Generación de energía eléctrica para emergencia	Obligatorio
Guardarropa – custodia de equipaje	Obligatorio
Limpieza diaria del hotel y habitaciones	Obligatorio
Oficio por piso (con teléfono o similar)	Obligatorio pero sin teléfono
Personal calificado	Obligatorio
Personal uniformado (las 24 horas)	Obligatorio
Recepción y conserjería	Obligatorio
Servicio de despacho de correspondencia	Obligatorio
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio
Servicios higiénicos públicos	Obligatorio diferenciados por sexos
Teléfono de uso público	Obligatorio
Servicio de atención de primeros auxilios	Botiquín

**Fuente:** Elaborado base a las disposiciones del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje

– MINCETUR.

#### **4.2.5.2.- Estándares de calidad en el servicio de alojamiento**

Para Marketing Publishing (2007), La única forma que tiene la dirección de una empresa de controlar la calidad de sus productos, sin necesidad de supervisar y controlar individualmente, una por una, a todas las personas que trabajan en la empresa y a cada una de las actividades que realizan, es estableciendo objetivos, normas y estándares que reflejen las expectativas de calidad de la organización. (p. 136), como ya vimos, evaluar la calidad es una necesidad ineludible de las empresas de restauración, por otro lado también se vio que la evaluación se realiza para determinar el cumplimiento de las normas y estándares por parte de la empresa.

Establecer normas y estándares para el servicio de alojamiento es fundamental, para Marketing Publishing (2007), Los objetivos, normas y estándares tienen una triple función: Primero: establecen, basándose en las expectativas de los consumidores y clientes, las metas de calidad que debe alcanzar la empresa. Segundo: sirven para medir los niveles de

Calidad que se logran en la empresa. Tercero: indican al personal cuáles son, de acuerdo con los criterios de la empresa, las características concretas que deben poseer los productos para que sean considerados de calidad. (p. 137)

Para De la Parra Paz (1995), Cuando en una organización se han considerado el mayor número de variables posibles, es cuando se procede a establecer las normas para un amplio conjunto de condiciones de servicio. El objetivo y los mecanismos necesarios para establecer las normas son sencillos y directos, dando una clara definición y difusión de sus contenidos a los directivos, empleados y clientes. En estas condiciones, los clientes saben lo que esperan, y en general, lo obtienen, mientras que los empleados saben, que van a ser medidos por los resultados y así la supervisión es menos arbitrario y subjetivo. De lo anterior tenemos que el establecimiento de normas está compuesto por tres partes:

- a) Finalidad o propósito.
- b) Describir lo que se espera.
- c) Hacer medible el servicio. (p.103, 104)

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).

Los estándares de servicio deben operar para el beneficio del cliente, del trabajador y del negocio. Cuando el servicio está basado en estándares que alcanzan las expectativas del cliente, éste recibe un servicio confiable en forma más fluida y constante (Consistencia).

Los estándares también establecen prioridades para los empleados, describiendo e indicándoles el comportamiento que es considerado excelente.

Los Estándares, al ser dinámicos para responder a las nuevas exigencias de la demanda y los cambios del entorno, pueden ser adaptados y mejorados.

Los estándares se pueden establecer para diversas instancias y exigencias que presente el proceso de servicio y experienciación, como por ejemplo para pautas de comportamiento de las personas que atienden clientes; para especificar la calidad de las instalaciones y equipamientos para la atención de los clientes; para establecer los aspectos cuantitativos de

la calidad del servicio; para especificar la calidad de los productos a elaborar para los clientes.

El establecimiento de estándares no solo constituye una guía para quienes están involucrados día a día en atender a los clientes, sino que también establecen un instrumento para medir el nivel de servicio y el desempeño de los empleados. (p. 4, 5)

#### **4.2.6. Las buenas prácticas en el servicio de alojamiento**

Hoy en día es muy frecuente escuchar hablar de buenas prácticas en el sector turismo, tanto a nivel internacional como en nuestro país, a nivel del Estado podemos ver que se vienen promoviendo las buenas prácticas como un medio para dotar de calidad a los

servicios de las empresas turísticas, siendo una de ellas las empresas dedicadas al rubro de la hotelería.

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. (p.13), es decir las buenas prácticas incluyen acciones o estrategias que ya se han desarrollado y su aplicación ha demostrado beneficios tanto para la empresa como para los agentes implicados en la gestión de la empresa.

MINCETUR (2012), indica que éstas no han sido inventadas o generadas desde el escritorio, sino identificadas y sistematizadas a partir de la observación y el análisis de las experiencias exitosas, de tal manera que se constituyan en buenos ejemplos de actuación, a fin de que el empresario pueda inspirarse para mejorar la calidad del servicio que oferta o, si se quiere, tener a su alcance una experiencia de probado éxito que pueda imitar. (p.15), por otro lado, para el Servicio Nacional de Turismo de Chile – SERNATUR (2011), Las buenas prácticas son acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos del desarrollo turístico. Se pueden aplicar en todas las áreas de servicios y operaciones de la empresa. (p. 10) MINCETUR (2010), agrega que se trata de modelos de experiencias positivas a través de las cuales se ha obtenido resultados satisfactorios y son sistematizadas

Con la intención de que, de acuerdo al caso, puedan ser replicadas o adaptadas en otros contextos. (p. 40)

Para Van Duynen y Carré (2011), las buenas prácticas constituyen lineamientos de mejora continua que desde las empresas de alojamiento, transporte, gastronomía, entretenimiento y de viajes se deberían ir aplicando en las áreas operativas y de gestión. Como todo proceso, la implementación de buenas prácticas requiere de cambios de actitud y de gestión. Es esencial adoptarlas como una forma de vida y una filosofía dentro de la empresa para lograr un cambio, no solo en el sector turístico sino también

en toda la ciudadanía. (p. 8,9), es decir las buenas prácticas no sólo benefician a las empresas que las ponen en práctica, pues también posibilitan el cambio del entorno natural, social y cultural en el cual se desarrolla la actividad empresarial de los alojamientos.

#### **4.2.6.1.- Beneficios de las buenas prácticas**

Van Duynen, y Carré (2011), indican que la aplicación de estos lineamientos genera beneficios para la empresa y para el cliente. Para la empresa implica una mejora en la calidad e imagen del producto y del destino que promociona. También, un mejor desempeño económico y social que se traduce en ahorros importantes en su estructura de costos, haciendo más eficiente su operación. A su vez, la empresa puede acceder a nuevos mercados más especializados y mejorar su competitividad al diferenciarse como un negocio más amigable con el medio ambiente y la cultura local. Por su parte, el cliente valora positivamente que, tanto la empresa como el destino, cumplan con este tipo de criterios. (p.9)

Por otro lado, Promperú (2006), indica como beneficios para las empresas:

- Ahorrar, al controlar el consumo de recursos y efectivizar los procesos productivos.
- Mejorar la imagen de la empresa, gracias al respeto por el ambiente y la sociedad.
- Acceder a nuevos mercados, más exigentes y especializados.
- Mejorar la competitividad, por la diferenciación de un negocio limpio y sustentable.
- Proteger el ambiente, para mantener el bienestar de la vida en nuestro planeta.
- Mejorar las relaciones con las comunidades locales. (p.7)

Para SERNATUR- Chile (2011), entre los beneficios de la aplicación de las buenas prácticas tenemos:

- Disminuir costos variables.

- Fomentar mayor competitividad en las empresas, debido al mejoramiento en la calidad de su servicio y responsabilidad con el medio ambiente y comunidades locales.

- Concientizar a clientes, personal y proveedores acerca de tener una visión de sustentabilidad.

- Desarrollar y fomentar buenas relaciones dentro de la comunidad local y con comunidades aledañas.

- Proteger y conservar el medio ambiente y sus recursos naturales.

#### **4.2.6.2.- Características de las buenas prácticas**

MINCETUR (2012), señala que las buenas prácticas, para que puedan constituirse en buenos ejemplos y conseguir influir y servir de modelo para otras empresas, deben tener las siguientes características:

- Innovación o creatividad: toda buena práctica propone operaciones, estilos de trabajo, métodos, procedimientos y técnicas nuevas o de aplicación novedosa, ejecutadas exitosamente.

- Eficacia/impacto: toda buena práctica tiene éxito en el alcance de los objetivos propuestos y logro de los resultados esperados.

- Replicabilidad: está compuesta por procesos y recursos que se pueden movilizar para repetir la experiencia, con especial consideración de aquellos que lo llevaron a su éxito. Sus elementos constitutivos pueden adecuarse a nuevas circunstancias y actores diferentes.

- Sostenibilidad: es el grado de continuidad y permanencia de los procesos establecidos y logros alcanzados.

- Pertinencia: se refiere a que tan adecuada y oportuna es la experiencia realizada, como respuesta a las oportunidades de negocios, a las necesidades de los clientes, a la problemática del sector y al contexto donde se desarrolla la experiencia.

- Eficiencia y ejecución: expresa la capacidad de conseguir los resultados esperados con un consumo de tiempo mínimo, energía y recursos. (P.14-15)

#### **4.2.7.- Estándares en el servicio de alojamiento derivados de las buenas prácticas**

##### **4.2.7.1 Estándares de buenas prácticas en la gestión administrativa**

Para Casanueva, García y Caro (2000), La administración consiste en el proceso de realizar actividades con personas y por medio de ellas de manera eficaz y eficiente. (p.166); Rainforest Alliance (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.

##### **a) Planificación**

Otro aspecto de suma importancia en las empresas de alojamiento es la planificación, actividad que permite a la empresa determinar por adelantado la situación que se desea alcanzar en un periodo de tiempo determinado, al respecto, Ramírez (1994), señala que podemos considerarla como la principal actividad que desarrolla el directivo, dado que el resto de las tareas están relacionadas con ésta. Planificar consiste en fijar el curso a seguir, así como la consecución de objetivos precisos establecidos en los programas a fin de alcanzar los objetivos en los plazos requeridos y fijando responsables. (p.83); aquellas empresas que no planifiquen desarrollarán una gestión improvisada y desordenada, restando efectividad a la empresa.

Rainforest Alliance (s.f.), menciona que se refiere al procedimiento de conocer por adelantado, qué se desea hacer, cómo puede alcanzarse el propósito establecido, cuándo van a ejecutarse cada una de las acciones previas, quién va a desempeñarlas, qué recursos se utilizarán para su logro y cómo van a evaluarse los resultados conseguidos. (p.5); la planificación además de ser importante porque nos muestra el panorama deseado en un periodo de tiempo determinado, también es importante porque permite asignar los recursos de la empresa, además de constituirse en un medio para evaluar el desempeño de la empresa; cabe recordar que la planificación es un proceso flexible y permanente, que debe permitir a la empresa adecuarse a los cambios que se den en el entorno de la empresa.

Hostality & Service University (s.f.), indica que planear es decidir cómo conseguirá sus objetivos. Algunas de las cosas que usted hará al planear son: asistir en el desarrollo de los objetivos, elegir maneras de alcanzar los objetivos y, decidir cómo usar los recursos disponibles, a partir de los trabajadores, equipamiento o tiempo. (p. 14)

Casanueva, García y Caro (2000), nos presentan una breve descripción del procesos de planificación, para ellos la planificación consiste básicamente en el establecimiento de las metas de la empresa turística y en especificar las acciones que se deben desarrollar para conseguirlas. La planificación comienza en la empresa turística estableciendo su misión, es decir, definiendo qué hace la empresa, en qué negocios quiere estar y está presente. Incluye también el establecimiento de objetivos... Los objetivos deben ser concretos, claros y, en la medida de lo posible, cuantificables, ya que esto permitirá compararlos después con los resultados. La planificación incluye también el conjunto de acciones y actividades necesarias para alcanzar los objetivos y previsiones sobre los medios necesarios para llevarlos a cabo. Todas estas acciones se van a concretar en planes, en programas y presupuestos. (p. 169). Esta idea es compartida por Montaner (1996), quien considera que planificación es aquella parte de la gestión administrativa que tiene como finalidad prever el futuro seleccionando entre una serie de alternativas los objetivos, programas, presupuestos, financiamiento, directrices técnicas, comerciales y contables. (p. 128,129)

Además, Casanueva, García y Caro (2000), manifiestan que podemos distinguir entre diferentes tipos de planes atendiendo a diferentes categorías...Según el alcance podemos hablar de planes estratégicos y operativos. Los planes estratégicos afectan a toda la

organización, establecen la misión y los objetivos globales situando a la empresa en función del entorno en que se desenvuelve. Los planes operativos suelen formularse para períodos de tiempo más cortos que los estratégicos. (p.190)

### **a.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- La empresa cuenta con un plan estratégico en el que define su visión, misión, valores y objetivos.
- La empresa cuenta con planes operativos para sus distintas áreas
- La empresa cuenta con políticas establecidas (servicios, ambientales, sociales, seguridad)
- La empresa cuenta con un plan de negocios

### **b) Organización**

Casanueva, García y Caro (2000), señalan que la organización consiste en determinar funciones y tareas, establecer unidades y departamentos y la forma en que se van a comunicar. Comienza con la necesidad que tiene una empresa u organización de dividir el trabajo entre todos sus miembros de tal manera que a cada uno le corresponda una parte de la actividad global. Este trabajo dividido en funciones (incluyendo la diferenciación entre funciones directivas y operativas) y puestos debe ser coordinado de alguna manera. Esa coordinación se hace mediante el establecimiento de una serie de relaciones permanentes entre los miembros de la empresa, conformándose el armazón o la estructura de la organización. (p.170); en el caso de las mypes, se puede notar que la organización es bastante simple, existiendo pocos niveles jerárquicos, lo que representa un aspecto favorable en la toma de decisiones.

Casanueva, García y Caro (2000), agregan que la estructura organizativa de una empresa turística se refiere fundamentalmente al modo en que las personas se conectan y se coordinan y la posición que cada una ocupa o puede ocupar en la empresa. (p. 251),

Por otro lado, para Ramírez (1994), “Organizar supone definir las tareas precisas para alcanzar los objetivos, agrupar y definir actividades, asignar responsables, delegar la autoridad y coordinar las relaciones en la estructura de la empresa”. (p. 83)

Para Montaner (1996), Es el proceso de descripción y agrupación del trabajo a efectuar, definición y delegación de autoridad, mando y responsabilidad, y establecer las relaciones y funciones con el fin de conseguir la mayor eficacia del factor humano trabajadores- para conseguir los objetivos. La organización de la empresa suele plasmarse en los organigramas donde, de forma gráfica, se establecen los niveles de mando y funciones de la empresa. (p. 129)

Lefcovich (2009), señala que consistente en establecer una estructura intencional de roles para que sean ocupados por miembros de la organización. Así toda organización crea una estructura para facilitar la coordinación de actividades y para controlar los actos de sus miembros. (p. 11)

Casanueva, García y Caro (2000), indican que la empresa turística como organización está compuesta por un conjunto de personas, tanto operarios como directivos. En la base de cualquier empresa turística se encuentran una serie de operarios (cocineros, conserjes, recepcionistas, reservas, guías, etc.) que son los encargados de ejecutar el trabajo básico para ofrecer los distintos servicios turísticos..., cuando la empresa turística tiene cierta dimensión, surge la división del trabajo que hace necesaria la supervisión de las tareas y que da lugar a la aparición de los directivos, que planifican, dirigen y controlan el trabajo de los operarios. Los directivos de mayor nivel conforman la cumbre estratégica, que no es otra cosa que la alta dirección. (p. 259).

### **b.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

### **c). Gestión de calidad**

Marketing Publishing (2007), manifiesta que la calidad no es una meta que se alcanza y basta. Es un «viaje» que no tiene fin, ya que todo producto puede seguir siendo mejorado y, además, porque los mercados, los consumidores y los competidores cambian y, en consecuencia, se modifican sus expectativas y acciones, lo que implica que también deban ser modificadas las características que definen lo que es o no es un producto de calidad. (p.165); es decir gestionar la calidad requiere de un trabajo permanente.

Para la DIRCETUR Cusco (2009), La gestión de la calidad es la función que realiza la gerencia o dirección de una empresa para definir y aplicar la política de calidad. Para ello se requiere del compromiso y participación de todos los miembros de la empresa, pero la responsabilidad por la gestión de calidad pertenece a la dirección superior (gerencia). (p.22)

García, F., García, P. y Gil (2011), indican que los sistemas de calidad son definidos por la ISO (Organización Internacional de Normalización) en los siguientes términos: la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad. Es decir, un sistema de calidad es la garantía de que el servicio se va a prestar correctamente por medio de un plan previamente establecido, entendido y asumido por todos y centrado más en la prevención de los desfases y problemas que en su detección después de haberse producido teniendo siempre presente que recoja en sus métodos y procesos de trabajo la satisfacción íntegra de las necesidades de la clientela. (p. 154)

#### **c.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- La empresa cuenta con un sistema de control de calidad del servicio
- La empresa ha definido qué aspectos deben ser monitoreados para asegurar la calidad de los servicios
- La empresa realiza auditorías internas periódicas

- La empresa mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones
- La empresa hace un seguimiento y medición de la satisfacción del cliente
- La empresa mantiene un sistema de tratamiento de quejas y reclamos y sugerencias

#### **d) Gestión de personal**

Casanueva, García y Caro (2000), señalan que dentro del conjunto de recursos presentes en la empresa turística y necesarios para que ésta desarrolle su actividad, cada vez destaca más poderosamente la importancia de los recursos humanos, por sí mismos y como depositarios de otros importantes recursos (tecnológicos y ligados a la reputación, como la calidad o la atención al cliente). De hecho, el personal de las empresas, y en particular de las empresas turísticas, en los últimos años ha pasado de ser considerado sólo como un elemento de coste (para algunos el más importante), a verse como uno de los activos más importantes de la empresa y el que permite obtener mejoras en la rentabilidad y ventajas competitivas sostenibles. Esta tendencia ha llevado a la consideración de los recursos humanos como un elemento estratégico para la empresa turística. (p. 315)

En una actividad de servicios como es el caso de las empresas de alojamiento, el personal desempeña una función relevante, para Martín (2004), El factor humano es el recurso más importante de las empresas de servicio, en constante contacto con el cliente, siendo fundamental que el trabajador presente una actitud positiva frente al trabajo a realizar, para lo cual es necesario que:

- Cada empleado conozca el producto, el negocio y los objetivos de la empresa.
- La organización aproveche los conocimientos, habilidades y experiencia de cada individuo.
- El trabajador esté motivado.
- Se promueva la participación del personal.

- Exista una buena comunicación en la empresa.
- Se eviten conflictos disfuncionales en la organización.
- Se invierta en formación en la empresa. (p.394)

En la misma dirección, Rainforest Alliance (s.f.), indica que los recursos humanos son el recurso más importante de cualquier empresa, especialmente las de servicio (como las turísticas). Los recursos humanos son todos los trabajadores de la empresa, que se destacan por sus capacidades, conocimientos, experiencias, intereses, potencial, energía, valores y sentimientos. (p.15); para Marketing Publishing (2007), Todo cuanto se hace en una empresa lo hace su personal: la calidad también. Si el personal de la empresa no está organizado, estructurado, formado, gestionado y estimulado en función de la calidad, muy difícilmente se lograrán los niveles de calidad requeridos en sus productos. (p. 140), MINCETUR (2010), señala que el recurso humano es sumamente importante en la consecución de la calidad. El recurso humano es prácticamente lo único que la competencia no puede copiar, por lo que es un bien invaluable. (p. 27)

Casanueva, García y Caro (2000), manifiestan que la esencia del servicio turístico reside en su personal. Los hombres y mujeres de la empresa turística son los que van a lograr la satisfacción de las necesidades del cliente. ..La satisfacción del cliente se consigue con la contribución de todos y cada uno de los miembros de la empresa, que deben ser conscientes de su papel en la prestación del servicio. (p. 214)

Para lograr que el personal lleve a cabo su labor de forma efectiva se requiere de dos condiciones: que quieran hacer las cosas y que sepan hacerlas, es decir deben estar motivados y capacitados, Martín (2004), señala que la mejora de la calidad debe empezar por una gestión de los recursos humanos que invierta en formación, para ofrecer un servicio técnicamente perfecto, y que se preocupe de motivar e incentivar al personal, para que éste incorpore en este servicio “técnicamente perfecto” ese “intangible” que nos lleva a la excelencia. (p.394); en la realidad es frecuente observar que este factor fundamental de las empresas no es gestionado de forma acertada, afectando la calidad del servicio, lo cual se da con mayor frecuencia en las mypes. Para Casanueva, García y Caro (2000), La capacitación es el proceso de enseñanza y de aprendizaje de los conocimientos, habilidades y destrezas relacionados con un puesto en

la empresa turística. La empresa puede especificar los conocimientos y capacidades que debe tener quien ocupe un cargo o un puesto en la misma. (P. 267)

Casanueva, García y Caro (2000), señalan que la gestión de los recursos humanos en la empresa turística podemos entenderla como un proceso que se desarrolla a lo largo de las siguientes fases o etapas:

- Planificación de los recursos humanos. La planificación intenta asegurar que la organización va a contar con los recursos humanos necesarios tanto en cantidad como en habilidades, comportamientos y valores requeridos, en los puestos adecuados y en el momento preciso, de forma que se puedan cumplir los objetivos de la misma.

- Reclutamiento. Mediante este proceso la empresa intenta localizar, identificar y atraer suficientes solicitantes de empleo capacitados para ser seleccionados.

- Selección. Consiste en el examen de los solicitantes de empleo para contratar a los candidatos más apropiados.

- Orientación e integración del personal. Es el proceso de introducción de un nuevo empleado en su puesto y en la organización.

- Formación y capacitación. Es el proceso de transmisión y de transformación de las capacidades, comportamientos y valores de los empleados de la empresa turística.

- Evaluación del rendimiento. Es la medida de los resultados y del desempeño de los empleados en sus puestos de trabajo.

- Desarrollo de carreras. Es la gestión de la secuencia de puestos y cargos ocupados por una persona a lo largo de su vida profesional.

- Salarios y recompensas. Recoge el conjunto de compensaciones y beneficios que obtienen los empleados a cambio de su trabajo y de su desempeño.(p.317)

#### **d.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

#### **e) Gestión de suministros y proveedores**

Casanueva, García y Caro (2000), manifiestan que este elemento incluye todas las empresas de cuyos bienes las empresas turísticas se abastecen o cuyos servicios contratan para desarrollar su actividad. Es muy importante la calidad de los productos y servicios adquiridos a los proveedores porque de ellos depende la calidad del servicio

final ofrecido al turista. (p.83); Ramírez (2002), pone de manifiesto la responsabilidad de estos, indicando que éstos deben ser responsables asimismo de la calidad en los insumos que ofrecen, extendiéndose este concepto a los subcontratistas y fabricantes que se relacionen con las entidades y empresas turísticas. (p.12)

Para Rainforest Alliance (s.f.), la gestión de proveedores es hacer coincidir los intereses de nuestros proveedores con los de nuestra empresa y finalmente, con los de nuestros clientes. Es establecer canales de comunicación, de intercambio y de colaboración entre los proveedores, nuestra empresa y los clientes finales. (p.15), por otro lado, para Hospitality & Service University (s.f.), esta corresponde a todas las acciones que se debe ejecutar para obtener los insumos necesarios para preparar y servir los alimentos y bebidas. Incluye Compra, Negociación, Transporte y Manipulación de Insumos.(p. 10).

### **e.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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.

### **f) Gestión de seguridad**

Según Rainforest Alliance (s.f.), La seguridad empresarial debe tratarse como un todo. La perspectiva de seguridad empresarial contempla: los elementos laborales, de higiene y salubridad, la prevención de actos delictivos y los accidentes en las operaciones

turísticas. Esto debido a que la seguridad es uno de los aspectos que más influyen en la decisión de compra de servicios turísticos.

La gestión de la seguridad promueve la protección de la vida y salud de los colaboradores y de los clientes-visitantes. También impulsa la conservación de los equipos, herramientas e

información de la empresa, permitiendo determinar las causas de las condiciones inseguras y tomar acciones correctivas para evitarlas o por lo menos disminuirlas. (p.24)

Van Duynen, y Carré (2011) La empresa debe preocuparse por ofrecer un ambiente accesible, seguro e higiénico, no solamente para sus clientes sino para sus empleados y colaboradores. (p. 55)

### **f.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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.

### **g) Gestión financiera y contable**

Raindforest Alliance (s.f.), indica que un sistema financiero permite analizar cómo es el flujo del dinero en la empresa, en qué condiciones se consiguen fondos y cómo se administran, lo que aunado al establecimiento conjunto de un buen sistema contable, se contará con información real y útil para tomar decisiones económicas. (p.21)

Con lo que respecta al financiamiento, para Casanueva, García y Caro (2000), éste intenta decidir sobre la mejor forma que tiene para obtener los recursos financieros necesarios para emprender sus operaciones (decisiones de financiación) y también sobre la forma en que se materializa ese dinero en instalaciones, equipos y materiales necesarios para dichas

Operaciones. (p. 137), Para Montaner (1996), La financiación es el conjunto de fuentes y medios con los que una empresa turística obtiene los recursos necesarios para la realización de sus fines. Las fuentes de financiación que tiene la empresa son de dos tipos:

Fuentes internas o propias: Las fuentes internas o propias son aquellas que tienen su origen en el interior de la empresa, como consecuencia del ahorro efectuado por la misma.

Fuentes externas o ajenas: Las fuentes de financiación externas o ajenas son aquellas que proceden del exterior de la empresa, a través de diferentes instituciones financieras, nacionales o extranjeras, como bancos, cajas de ahorro, particulares, etc. (p. 130)

### **g.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- La empresa cuenta con los servicios de un profesional en el campo financiero contable
- La empresa dispone de un presupuesto general
- El propietario está capacitado en temas financieros y contables

### **h) Gestión de comunicación y marketing**

Rainforest Alliance (s.f.), indica que la comunicación es la herramienta para dar a conocer los productos y servicios de una empresa, al grupo objetivo de clientes. Requiere de una planificación y de un enfoque estratégico para que los potenciales clientes comprendan de manera integral los productos y servicios que se ofrecen. El mercadeo o marketing se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados, los clientes o consumidores (sus necesidades, deseos y comportamiento) y sobre la gestión del mercadeo (o gestión comercial) de las empresas. (p.27)

Nanclares (2001), nos comenta sobre los modos más efectivos de publicidad, la cual es dar a conocer al público en general el producto/servicios que se elabora. La publicidad más efectiva y económica en hostelería-alimentación la hacen los mismos consumidores, la transmisión boca a boca. Para que se origine esta reacción es necesario que el

Producto/ servicio ofrecido sea: aceptado, recordado y recomendado. Marketing Publishing (2007), indica que usualmente, las pequeñas empresas dependen, para establecer el contacto inicial con sus consumidores o clientes, de las actividades de venta y de la comunicación informal o boca a boca. (p. 114)

Nanclares (2001) recomienda establecer contacto con los periódicos, la radio y la televisión locales e invitarlos en ocasiones a tomar una copa y degustar algún platillo especial es otra manera económica de estrechar nexos de cooperación a futuro.

El objetivo de la publicidad es ampliar el número de consumidores y, como consecuencia, las ventas. Los resultados que se esperan son:

- a) Conseguir mantener a los consumidores habituales.
- b) Evitar pérdidas de consumidores.
- c) Aumentar el número de consumidores.

No es suficiente poseer buenas instalaciones, buen servicio y buena calidad en el producto (elementos endógenos). Una inteligente campaña publicitaria, utilizando procedimientos convencionales (elemento exógeno), fortalecerá el número de consumidores. (p. 60); además indica que dentro de las maneras de dar a conocer un restaurante tenemos a la comunicación personal, la comunicación impresa y la

comunicación transmitida. La comunicación personal es un medio efectivo y económico para captar clientes. Es interesante también crear un banco de nombres y direcciones de clientes (eventuales y habituales) a quienes al aproximarse el día de su onomástica, festividades navideñas, fin de año, aniversarios, etc., se les felicite por correo normal o electrónico, y se les recuerde que el restaurante está a su disposición.

La comunicación impresa se puede hacer a través de periódicos, revistas, guías turísticas y vallas. En todas las comunidades existen periódicos destacados que tienen mayor tirada y que son leídos por mayor número de personas. Donde mayor atención se presta al mensaje publicitario en periódicos es en las páginas dedicadas al entretenimiento, ocio y deportes. Las revistas tienen una vigencia más perdurable que los periódicos.

Las publicaciones son más espaciadas que los periódicos y causan un efecto de mayor duración. Las guías turísticas son un tipo de publicación que atiende a una segmentación geográfica específica, la distribución es gratuita en oficinas de turismo, negocios anunciantes y los resultados son buenos. Las vallas exponen un mensaje estático, habitualmente ubicado en los márgenes de las vías de tránsito de vehículos en forma de cartel, anclado al suelo, pudiéndose anunciar la cercanía del servicio del alojamiento; es de bajo coste y origina innumerables impactos publicitarios a cualquier hora del día.

La comunicación transmitida se refiere a la comunicación percibida a través de la vista y/o el oído, dentro de la que tenemos a la radio, la televisión y el Internet. Dentro de estos tres medios publicitarios, el que supone mayores costos es la televisión; Internet permite hacer campañas publicitarias a través de correo electrónico y banners publicitarios.

El autor agrega que para un mejor uso de la publicidad es conveniente que el mensaje que se transmite sea veraz acerca de las cualidades del producto. No hay nada más decepcionante para el consumidor que sentirse engañado.

Con relación al marketing, Rubio (2006) señala que toda empresa que mira al futuro debe disponer de información sobre sus clientes y sus necesidades. La investigación del mercado es uno de los instrumentos principales para obtener dicha información. (p. 9)

Para Montaner (1996), el marketing es el conjunto de actividades encaminadas al estudio de las necesidades del consumidor, de los productos o servicios adecuados a

cubrir estas necesidades y de los canales y precios idóneos para llegar al mercado.  
(p.133)

### **h.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

### **4.2.3.3.2 Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura**

Para Martín (2004), Si bien en el logro de la calidad el factor humano es determinante, también hay que considerar los aspectos tangibles de la calidad; por lo que también habrá que prestar atención a las instalaciones, equipos y materiales (mobiliario, uniformes, cristalería, vajilla, decoración, etc.) de la empresa y, relacionado con éstos, a la higiene y la seguridad. (p.395)

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 un buen servicio. (p. 3).

Rainforest Alliance (2006), señala que una infraestructura efectiva aprovecha los recursos naturales y culturales de la zona, ayuda a ahorrar y a no hacer daño al ambiente. (p. 17)

#### a) Exterior

El exterior de un establecimiento se constituye en un medio de publicidad y proyección del servicio que se ofrece, por lo cual las empresas deben prestar mucha atención a su diseño y mantenimiento, para Océano Centrum (s.f.), La ubicación y la decoración de un hotel dice mucho del mismo. (p. 531).

Es necesario disponer de una fachada atractiva, bien cuidada e iluminada, ya que en muchos casos puede influir en su elección.

#### **a.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- El establecimiento se ubica en un lugar accesible
- Existe limpieza en el entorno
- El establecimiento se ubica en una zona segura
- Cuenta con un panel visible y atractivo en la fachada
- Presenta el icono de clasificación y/o categorización
- Cuenta con buena iluminación

- Presenta acceso especial para discapacitados
- Cuenta con estacionamiento privado o existe uno cercano
- Cuenta con espacios verdes alrededor, los cuales están bien cuidados
- Cuenta con un acceso independiente para los proveedores y el personal

#### **2.2.3.4.2.2 Recepción**

Coral (2006) Este departamento tiene gran importancia, para el desarrollo operativo del hotel, pero en especial para, la integración de su imagen, positiva o no con el huésped a que atiende. El trato familiar y personalizado que ofrece un hotel, encuentra su máxima expresión representación en el área de recepción.

La recepción es uno de los lugares más importantes del hotel para el huésped y el mismo hotel. En este lugar el huésped se registra, se solucionan varios de sus problemas, recibe información del hotel y del destino, recibe y entrega mensaje.

##### **2.2.3.4.2.2.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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 adecuado
- Cuenta con un botiquín
- Posee una decoración cálida y armoniosa
- Cuenta un lugar seguro destinado para almacén de equipaje
- Cuenta con equipos como teléfono y computadora para facilitar el trabajo del personal
- Cuenta con 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

#### **2.2.3.4.2.3 Oficinas**

Es recomendable que la empresa destine un ambiente para poder organizar la documentación de la empresa, y también para ser destinado a trabajos administrativos.

##### **2.2.3.4.2.3.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- La empresa cuenta con una oficina administrativa
- La oficina cuenta con los equipos e implementos necesarios

##### **2.2.3.4.2.4 Áreas de personal**

MINCETUR (2008), considera que el establecimiento debe facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, en los cuales la ropa de trabajo no debe entrar en contacto con la ropa de uso personal. Dichos ambientes o vestuarios deben estar separados de los servicios higiénicos, contar con apropiada iluminación, ventilación y mantenerse en buen estado de conservación e higiene, asimismo contar con materiales de apoyo, tales como bancas, sillas y sistemas de seguridad.

##### **2.2.3.4.2.4.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- La empresa cuenta con un área destinada para que los empleados dejen sus pertenencias

- La empresa cuenta con servicios higiénicos para el personal

- La empresa cuenta con un área destinada para que los empleados tomen sus alimentos

#### **2.2.3.4.2.5 Áreas comunes**

MINCETUR (2012), se considera como áreas comunes, a las áreas que utiliza el huésped, el personal y el público en general en horario determinado por el establecimiento; a su vez se clasifican en: zonas externas (fachadas y ubicación), zonas nobles (uso exclusivo de los huéspedes) y zonas internas (oficinas, vestidores, comedor, etc.). Su objetivo es brindar al personal y público en general confort, adecuado estado de funcionamiento, limpieza y así tener un impacto agradable a la vista. Son fundamentales para causar una buena impresión desde el primer contacto con el huésped.

##### **2.2.3.4.2.5.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

#### **2.2.3.4.2.6 Habitaciones**

Las habitaciones tienen como objetivo brindar comodidad a los huéspedes y a la vez deben estar equipados para brindar mayor confort durante su estadía y momentos de descanso.

Las habitaciones son la razón de ser de todo establecimiento de hospedaje.

Una habitación de calidad debe cumplir con 3 aspectos: perfecto estado de limpieza, correcto estado de funcionamiento y buena presentación.

Según Ahmad Ismail (2001), habitación de hotel implica comodidad, privacidad, seguridad para sus ocupantes. Los hoteles ofrecen diferentes tipos de habitaciones que varían en tamaño, lujo y comodidades. El aspecto de una habitación de hotel se ve afectado por la ubicación del hotel mismo, su mercado y el nivel del servicio prestado. ", los tipos de habitaciones de hotel también varían según el número de ocupantes.

Cuando el cliente se hospeda en un hotel, uno de los elementos que pone especial atención es el tipo de habitación que va a escoger. Si bien es cierto que hay varios tipos y que muchos de éstos pueden adaptarse a las necesidades de algún huésped, hay factores como el precio y el número de personas que tiene que ser analizados antes de tomar una decisión.

#### **Tipos de Habitaciones**

□ Individual: Ideal para quienes viajan solos. No tienes más espacio del que necesitas, y además el precio se adecúa a las necesidades de todos aquellos huéspedes que buscan tener un lugar tranquilo para descansar en sus viajes de placer o negocios.

□ Doble de uso individual: Este tipo de habitaciones suelen ofrecerse cuando el hotel, a falta de poder ofertar una habitación con una cama pequeña, dispone al huésped una habitación diseñada para dos personas; obviamente, al ser de mayor tamaño, su precio se eleva.

Habitación doble: Como su nombre lo indica, esta clase de habitaciones son para dos personas. Las camas varían, pueden ser matrimoniales o dos camas individuales independientes.

Con cama supletoria: Estas habitaciones son ideales para quienes viajan con algún menor de edad. Si bien existe un costo por la cama adicional, usualmente suele ser más barato que contratar una habitación triple. Dependiendo de la edad del niño se coloca la cama que mejor le acomode. Algunos hoteles incluso cuentan con cunas para bebés.

Habitación triple: Simple: estas habitaciones cuentan con 3 camas, o 2 más una supletoria. Es perfecta para los viajes con tus amigos.

Junior Suites: cuentan con habitación doble, baño y salón.  Suites: Conocidas por ser las mejores y más lujosas habitaciones en cualquier hotel, cuentan con dos habitaciones dobles, 2 baños, salón y estancia. Por supuesto, su precio es el más elevado. Las suite más completas y lujosas suelen recibir el nombre de Suite presidencial, y generalmente son reservadas para personajes distinguidos.

Suite nupcial: Pensada para aquellas parejas recién casadas y que quieren disfrutar de una luna de miel con privacidad e intimidad, estas habitaciones en los lugares más exclusivos de los hoteles (generalmente acompañadas sólo por la suite presidencial). Además de una cama matrimonial amplia, generalmente cuentan con jacuzzi y una vista única.

#### 2.2.3.4.2.6.1 Estándares derivados de las buenas prácticas

- 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

#### **2.2.3.4.2.7 Almacén de pisos**

MINCETUR (2008), indica que los almacenes o áreas de almacenamiento deben ser de material resistente que permita una fácil limpieza, deben mantenerse limpios, secos, ventilados, protegidos contra el ingreso de animales como roedores y personas ajenas al servicio, asimismo se debe limpiar con frecuencia las bandejas o anaqueles.

Según Instituto para la Calidad Turística Española - ICTE (2000), el office de pisos o almacén de planta es como un cuarto de trabajo y almacén en donde las camareras guardarán ropa, utensilios y productos de limpieza. Dentro del office, los artículos estarán divididos de la siguiente forma:

##### **1. Lencería**

2. Útiles y productos de limpieza
3. Productos para reposición de minibares
4. Carro de pisos

#### Características del office de planta

- Hay un office en cada planta
- Deberá estar bien situado, junto a la escalera de servicios y el montacargas, facilitando la reposición de stock y el intercambio de ropa con lavandería.
- Es el punto de partida de todos los trabajos que desarrolla la camarera en la planta.
- Deberá estar dotado de toda la maquinaria necesaria.
- Una buena organización, permitirá aprovechar el máximo espacio y supondrá un ahorro de tiempo.

#### **2.2.3.4.2.7.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

#### **2.2.3.4.2.8 Comedor**

Coral (2006) El comedor es el centro de la actividad y su imagen depende en gran parte del personal. Recuerda que tú eres el representante de ventas del hotel, depende como lo atiendas, le sugieras el menú, de tu trato para que nuestro huésped, se sienta satisfecho por el servicio.

Sánchez Feito (2000), manifiesta que el comedor es el espacio físico destinado a la prestación del servicio de comidas y bebidas. No hay que olvidar que este espacio lo utiliza tanto el cliente como el propio personal. El objetivo básico que debe plantearse en el diseño del comedor es la consecución de un ambiente adecuado en función de una serie de factores que influyen en este ambiente, como son:

El local, sus dimensiones y su ubicación. El espacio destinado al servicio de comidas debe cumplir una serie de requisitos mínimos:

Ser lo suficientemente amplio para atender a un determinado número de clientes, que permita al establecimiento obtener una rentabilidad adecuada.

Facilitar la circulación del personal de servicio y de los clientes.

Permitir la localización y el acceso de forma sencilla por parte de los clientes.

Características de construcción. Como norma general, los materiales que se empleen en la construcción y decoración de la sala deben estar de acuerdo con la categoría del establecimiento y del ambiente que se quiera crear. (p. 61)

#### **2.2.3.4.2.8.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

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 de emergencia y extintores

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

#### **2.2.3.4.2.9 Cocina**

Para MINCETUR (2008), Las cocinas bien diseñadas hacen más fácil el trabajo de mantener alimentos sanos ya que facilitan la limpieza y desinfección reduciendo los peligros de contaminación cruzada y al contar con la fluidez necesaria para el proceso de elaboración, desde la preparación previa hasta el servido, disminuyendo el tiempo que los alimentos pasan en la zona de temperatura de peligro (5o C a 60o C). En tal sentido, se recomienda que la cocina cuente con un área suficiente para abastecer el número de

raciones según el movimiento del establecimiento, que este ubicada próxima al comedor y además cuente con fácil acceso al de almacenamiento de las materias primas.

Según el Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica (2006) La cocina es el centro y corazón de los alimentos de los restaurantes, comedores, room service, banquetes, etc. En ella se preparan todas las comidas que se hacen figurar en las distintas cartas menú de los locales y de las habitaciones.

##### **2.2.3.4.2.9.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

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 limpia

#### **2.2.3.4.3 Gestión del servicio**

Para MINCETUR (2011). Reservas y Recepción es un área de suma relevancia para el establecimiento de hospedaje, pues se halla en continuo contacto con el huésped desde la reservación hasta la despedida y facturación. De tal manera, que tienen una serie de moments of truth (momentos de la verdad) frente al mismo.

##### **2.2.3.4.3.1 Aspectos generales**

###### **2.2.3.4.3.1.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- El personal está uniformado e identificado
- El personal proyecta una imagen pulcra
- El personal conoce la oferta del establecimiento
- El personal conoce el entorno geográfico del destino en el que se ubica el establecimiento
- El personal demuestra amabilidad y cortesía
- Se cuentan con formatos que facilitan el trabajo del personal

##### **2.2.3.4.3.2 Reservas**

Hoatality & Service University (s.f.) Corresponde a las acciones necesarias para tomar y registrar el pedido o necesidad de acomodación del cliente, ya sea persona o grupo que requiera de un bloqueo de habitaciones. (p.11)

Según Gallego (2002), El proceso de reservas es el primer contacto importante entre el huésped y el hotel, un agente de reservas debe estar preparado para responder rápido y con precisión a los pedidos de futuras estadias (debe tener toda la información presente y en forma precisa, para evitar equivocaciones). La tramitación debe ser hecha en el menor tiempo posible para que los agentes de reservas dispongan de más tiempo para la atención de los detalles y para vender los servicios variados del hotel.

Realizan dicha tarea operativa los agentes de reservas, los cuales deben tener un muy buen manejo de idiomas y claridad de expresión, son supervisados por un gerente de reservas.

Para MINCETUR (2011). La gestión de Reservas tiene como finalidad la optimización de la ocupabilidad del hospedaje. Por consiguiente, permite llevar una proyección de reservas con el transcurso de los meses. Por este motivo es necesario establecer parámetros para gestionarlas efectivamente. (p. 28).

Según Corral (2005) es un acuerdo verbal o escrito entre el hotel y el Pax. El hotel se compromete a prestar alojamiento y servicios para una fecha determinada y por un período establecido. El huésped se compromete a pagar por el servicio lo que corresponda.

Las reservas pueden llegar personalmente, por carta, fax, telegrama, télex, teléfono, correo electrónico, Internet. (p.39)

Las Reservas pueden ser:

Determinadas: se le da N° de habitación al PAX ó este solicita tal habitación. Como desventaja le quita movilidad al planning.

Indeterminada: es según el tipo de habitación solicitada (twin, matrimonial, etc.) Este tipo utiliza el planning numérico.

Formas de Reservas:

Directa: el PAX reserva directamente con el hotel sin intermediarios.

Indirecta: interviene un intermediario (ej. Agencia de viaje).

Tipos de reservas:

Garantizadas: el PAX realiza un depósito o seña (puede ser directa o indirecta) y se le da una fecha límite para realizarla.

No garantizada: es cuando la reserva es provisoria. Cuando el Pax no da seña se le da una hora límite de llegada.

De Grupos: Son varias habitaciones reservadas para una misma fecha, por una misma persona o empresa.

Denegadas: es cuando no se puede aceptar una reserva. Se le dan las disculpas al PAX y se le recomienda un hotel que tenga las condiciones que piden pero que no sea mejor que el nuestro (picardía para no perder cliente).

Cancelada: por el cliente o por el hotel (este último debe dar una solución de inmediato) (p.39)

#### **2.2.3.4.3.2.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

Se cuenta con un sistema que permita controlar las reservas

Las reservas se responden en los plazos establecidos

Las reservas se documentan indicando datos del huésped, características y cantidad

de habitaciones, datos de contacto, etc.

Se informa sobre las políticas del establecimiento y las condiciones de la reserva

Se reconfirma la información de la reserva con el cliente

Se despide con amabilidad agradeciendo la reserva

Se informa a recepción sobre las reservas atendidas.

### 2.2.3.4.3.3 Atención del teléfono

Hostitality & Service University (s.f.) Corresponde a las acciones que debe ejecutar el personal para gestionar llamadas y servicios asociados desde y hacia el cliente. (p.11)

Según Corral (2005), es importante este servicio ya que durante la comunicación telefónica (tanto externa como interna), el cliente tiene la percepción acerca del servicio que brinda el establecimiento, por ello:

Revise los aparatos telefónicos tanto de la recepción como de las habitaciones, los que estarán en buen estado de conservación y uso, de manera tal que no obstruyan o dificulten la comunicación.

Las personas que receptionan las llamadas externas e internas en el establecimiento (ya que no siempre lo hace el recepcionista), deberán:

- Entender al menos el idioma inglés, especialmente cuando se trabaja con turismo receptivo.
- Estar en la capacidad de atender un requerimiento o ayudar a resolver los problemas o inquietudes de los huéspedes y/o clientes.
- Seguir un patrón único y determinado para contestar desde el inicio, que debe incluir: el saludo, la identificación del establecimiento y el nombre de la persona que atiende.
- Demostrar un tono de voz cordial que transmita confianza y seguridad a la persona que llama.
- Conocer bien el funcionamiento del teléfono y/o de la central telefónica.

En cuanto a las normas y procedimientos durante la comunicación

Telefónica, sea externa o interna, tomar en cuenta lo siguiente:

- Recepcione toda llamada telefónica entrante, y asegúrese que el

Mensaje sea claro y preciso. Retransmítalo inmediatamente al huésped y/o Cliente o apenas llegue al establecimiento.

Conteste de inmediato toda llamada telefónica entrante, la que no debe

Superar la tercera timbrada.

No deje esperando una llamada contestada a una persona por más de

Tres minutos detrás de la línea, caso contrario, consulte si desea seguir

Esperando o tome nota de su nombre y teléfono para devolverle luego la

Llamada.

No ocupe la línea telefónica con llamadas personales, salvo casos de

Emergencia o para una comunicación muy puntual.

#### **2.2.3.4.3.3.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

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

#### **2.2.3.4.3.4 Ingreso del huésped**

Hospitality & Service University (s.f.) Corresponde a las acciones que se deben realizar al momento de recibir a un huésped en el hotel y donde se le saluda con una cordial bienvenida, se verifica la existencia de su reserva y la disponibilidad de habitaciones, se establece la forma de pago y se le asigna la habitación. (p.11)

Según Navarro (2009)

El proceso de Check-in es el momento en que una vez que el cliente ha arribado a la instalación se procede a registrarlo como huésped del hotel, donde se produce el chequeo de los documentos necesarios y la toma de datos en la tarjeta de huésped o ficha del cliente(huésped), que la instalación habilita al efecto. El Check-in es importante porque constituye uno de los momentos principales dentro del trabajo de los recepcionistas, es un procedimiento altamente técnico en el cual se muestran las habilidades más necesarias de un buen anfitrión, amabilidad, cortesía, discreción, excelente uso de los idiomas, rapidez y destreza en el manejo de su actividad. En realidad este momento es decisivo para la estancia exitosa del huésped en la instalación, pues de estos primeros instantes ante el Recepcionista el cliente obtiene una visión general de cómo será el servicio en la instalación. Debemos recordar que el cliente ve en el Recepcionista una representación de la gerencia del hotel, ve la imagen misma del producto que le estamos ofreciendo. La experiencia ha demostrado que la primera impresión marca positiva o negativamente y como el Check - in forma parte de esta primera impresión este debe ser realizado con calidad, en otras palabras, cero errores, hacerlo todo bien y con la destreza necesaria para que la estancia del cliente ante nosotros sea agradable y sin demoras.

##### **2.2.3.4.3.4.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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 al huésped y consulta si tiene reserva
- El personal de recepción informa sobre las condiciones de la reserva o de la habitación
- El personal de recepción orienta al cliente en el llenado del registro
- El personal de recepción solicita el documento de identidad al huésped y le saca una copia
- El personal de recepción aplica las políticas de cobro del establecimiento
- El personal de recepción asigna la habitación de acuerdo a las necesidades del cliente
- El personal de recepción informa sobre los servicios del establecimiento
- El personal de recepción entrega las llaves y control remoto al botones
- El personal de recepción apertura la cuenta del huésped e informa a las demás áreas sobre el ingreso
- El botones ayuda con el equipaje y conduce al huésped a la habitación
- El botones toca la puerta antes de abrir la habitación
- El botones ingresa a la habitación e invita a pasar al huésped
- El botones coloca el equipaje en el lugar establecido
- El botones verifica e indica el funcionamiento de los equipos y verifica la

Dotación de suministros de la habitación

- El botones se despide del huésped deseándole una feliz estadía

#### **2.2.3.4.3.5 Estadía del huésped**

Hospitality & Service University (s.f.) corresponde a las acciones que se deben realizar para atender y dar respuestas a necesidades y requerimientos de los clientes. (p.11)

Según Navarro (2009), comprende las actividades del huésped dentro del hotel, solicitudes de servicio, información y quejas para satisfacer las expectativas de los clientes.

La atención de solicitudes, información y quejas necesita de la coordinación interdepartamental, en la cual estarán involucradas todas las áreas del hotel para dar una atención oportuna y eficiente.

#### **2.2.3.4.3.5.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

#### **2.2.3.4.3.6 Salida del huésped**

Hospitality & Service University (s.f.) Involucra las acciones de preparar el estado de cuenta del pasajero, recibir el pago y dar la despedida al cliente. (p.11)

Según Corral (2006)

El check out es el momento en que una vez vencido el tiempo pactado en la reservación, el huésped solicita a la recepción el estado de su cuenta con el objetivo de analizarla, y una vez satisfecho con los cargos hechos, abonar la cantidad señalada en el saldo total de dicha factura, para posteriormente marcharse del hotel. Momento de verdad donde el recepcionista maneja a la vez la atención al cliente con toda la técnica requerida, el análisis de la cuenta del huésped, sus preguntas o dudas respecto a los cargos hechos y el control de la documentación requerida para el cobro al cliente.

Es en el check-out que ocurre el cierre de la venta. En este momento el cliente toma conocimiento de cuánto tendrá que pagar. Y eso lo vuelve muy exigente, pues a cambio de su dinero, además de alimentos saludables y productos de calidad, él quiere atención y respeto. Por esa razón, además de realizar correctamente sus funciones, operadores de check-out desempeñan un importante rol: encantar a los clientes.

#### Chek-out time

Es la hora establecida por la administración del hotel para que una vez que culmine el tiempo pactado en la reservación, el huésped abandone la habitación. La hora que normalmente se establece, corresponde con las 12:00 PM, aunque la administración del hotel puede variarla según convenga. Para lograr que los clientes abandonen las habitaciones a la hora establecida en el hotel para la salida prevista, el recepcionista debe entrar en contacto con el cliente durante la mañana, usando la vía telefónica, o personalmente, para amablemente recordarle el Checkout time.

#### **2.2.3.4.3.6.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- La empresa dispone de un método para gestionar la salida de los huéspedes
- El personal de recepción comunica la botones la salida del huésped para que lo ayude con el equipaje
- El botones verifica el estado de la habitación y el posible olvido de pertenencias del huésped
- El botones lleva el equipaje a la recepción
- El recepcionista verifica los consumos y entrega al cliente la cuenta para que de su visto bueno
- El recepcionista elabora el comprobante de pago según las indicaciones del cliente
- El recepcionista entrega el comprobante y realiza el cobro según corresponda
- En caso de pago con tarjeta de crédito se verifica que se haya firmado la copia del cargo
- En caso de cobros diferidos se verifica que se firme la aceptación de la factura
- El recepcionista agradece la estadía y desea un buen viaje al huésped
- El botones conduce al huésped hasta su movilidad, despidiéndolo, agradeciendo su estadía y deseándole buen viaje
- El recepcionista cierra la cuenta del cliente y archiva el comprobante de pago
- El recepcionista comunica al personal de limpieza el check out

#### **2.2.3.4.3.7 Limpieza de habitaciones**

Hospitality & Service University (s.f.) Corresponde a las acciones y trabajo que realiza el personal para preparar y disponer las habitaciones. (p.11)

Según ICTE (2000), el buen estado y confort de las habitaciones es el elemento medular en el sistema de servicios que ofrece un establecimiento de hospedaje.

La limpieza en todos los ambientes, la completa operatividad de todos los accesorios incluidos, así como el buen gusto desplegado en la decoración del lugar, son la carta de presentación inequívoca de la empresa, ante la percepción de los usuarios.

Es importante por ello, ofrecer toda la comodidad y la privacidad necesaria para que el huésped disfrute plenamente del descanso y relax que espera encontrar. La idea es que el visitante tenga todo lo que necesita al alcance de la mano o cuando lo solicite.

Según Corral (2006), el tiempo que le lleva a una camarista es siete horas para la limpieza de habitaciones (30 minutos para cada habitación, dan un total de 14).

#### **2.2.3.4.3.7.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

#### **2.2.3.4.3.8 Limpieza de áreas comunes**

Las áreas comunes del hotel son objeto de una limpieza diaria por parte del personal de limpieza. Se consideran zonas comunes las siguientes: recepción, entrada del hotel, aseos, comedor del personal, exteriores, pasamanos, cristales.

Según ICTE (2000), por áreas comunes se entienden aquéllas destinadas a su uso por la clientela del hotel, como: Vestíbulo, Bar/Cafetería, Salones, Cocina, Comedor, Piscina, etc.

En las zonas comunes se tendrá especialmente en cuenta:

- Ventilación conveniente.
- Vaciado y limpieza de papeleras y ceniceros, etc.
- Eliminación de polvo y suciedad en suelos, paredes, mobiliario, cristales, elementos decorativos y elementos murales (desempolvado, limpieza cristales, barrido, fregado o aspirado) hasta techos.
- Verificación del correcto funcionamiento de luces, TV, aire acondicionado, etc.
- Lavado de cortinas, tapicerías, alfombras y moquetas en función del estado.
- Desmontaje y lavado de apliques y luminarias cerradas.

- Lavado de cristales exteriores (grandes lunas).

La frecuencia de limpieza se adaptará a las características específicas del hotel.

Las áreas de atención al público de restaurantes, bares y cafeterías deberán limpiarse tantas veces como servicios principales se ofrezcan en esas instalaciones.

Se entiende por servicio principal desayuno, almuerzo y cena, además de aquellos otros que generen un uso intensivo de las instalaciones.

Las salas dedicadas a reuniones o convenciones se limpiarán en profundidad al menos una vez al día si están siendo utilizadas. Adicionalmente, durante su uso se realizará una limpieza ligera (ceniceros, papeleras y mesas), procurando aprovechar para ello descansos o paradas de las actividades de los clientes. Esta limpieza podrá ser realizada por el personal de restauración cuando realiza la reposición de artículos.

La limpieza de las cocinas será realizada conforme a los criterios establecidos en el procedimiento de Seguridad Alimentaria.

La zona de piscina, solarium y exteriores tendrán una limpieza permanente, prestando especial atención a papeleras y todos aquellos elementos que deban revisarse continuamente.

#### **2.2.3.4.3.8.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- La limpieza de áreas comunes se lleva a cabo en horarios que no interrumpen a los clientes.

- Se emplean equipos de señalización para evitar accidentes

- En caso de encontrar objetos personales de los clientes, se entrega a recepción indicando hora y lugar

- Se verifica el funcionamiento de equipos e iluminación

- Se reportan las averías y desperfectos a fin de ser solucionados con prontitud

- Se evita poner elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso

Antes de ingresar en zonas como los servicios higiénicos se asegura que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada del personal

#### **2.2.3.4.3.9 Preparación de alimentos y bebidas**

MINCETUR (2008) En los establecimientos de hospedaje pequeño, por lo general, el área de Alimentos y Bebidas suele centrarse básicamente en la preparación del desayuno, ya que es el servicio que se brinda siempre y está incluido en la tarifa de alojamiento en la mayoría de los casos.

Cabe destacar que en destinos turísticos donde no existe una oferta desarrollada de alimentos y bebidas, podría aprovechar la oportunidad para ofrecer almuerzo y cena también. Y según Hospitality & Service University (s.f.) Corresponde a las acciones que debe ejecutar el personal del área (cocina y bar) para preparar los alimentos y bebidas. (p.12).

##### **2.2.3.4.3.9.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

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

##### **2.2.3.4.3.10 Servicio de alimentos y bebidas**

Según el Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica (2006), es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, a la vez con habitaciones, conferencias y reuniones en los salones destinados a este efecto son uno de los principales responsables de la alta ocupación en esta área de servicio. El servicio de alimentos y bebidas de un hotel es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, etc.

También es un sector que emplea a una importante dotación numérica de personal.

#### 2.2.3.4.3.10.1 Estándares derivados de las buenas prácticas

- El personal de atención del restaurante saluda con amabilidad a los huéspedes
- El personal recomienda una ubicación a los clientes
- El personal ayuda con las sillas a los clientes
- El personal ofrece la carta abierta a los clientes
- El personal de atención toma los pedidos de los huéspedes, anotando las especificaciones
- El personal posee conocimientos de la oferta gastronómica
- Se sirven los platos de la mesa todos a la vez
- Se sirve primero a las damas, luego a los caballeros adultos y finalmente al anfitrión
- Se evita tocar los alimentos con las manos
- Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a las necesidades de los clientes
- En caso de clientes externos se presentará la factura cuando sea requerida por el cliente
- En caso de huéspedes se hará firmar la comanda para ser cargada a la cuenta corriente
- Las mesas se limpiarán inmediatamente terminado el servicio
- El personal agradece la presencia de los huéspedes con amabilidad

#### 2.2.3.4.3.11 Mantenimiento

Es uno de los departamentos más importantes, ya que vela el buen funcionamiento del edificio y el equipo del hotel, para así lograr la plena satisfacción del huésped durante su estancia. Es recomendable:

Realizar un mantenimiento periódico programado (preventivo) a todos los equipos de cómputo.

Cuenten con antivirus para todas las computadoras y eviten abrir archivos peligrosos que puedan dañar el disco o hacer perder la información guardada.

Realice un mantenimiento preventivo y periódico en el tanque de agua y las termas de calentamiento de agua, a fin de evitar desperfectos.

Programe la limpieza de ductos y tuberías al menos una vez al año (se recomienda realizar en temporada baja).

Revise diariamente los tanques, inodoros y duchas de todos los baños al momento de limpiar las habitaciones y de encontrar algún desperfecto o fuga de agua comunique inmediatamente al área de mantenimiento para su reparación inmediata.

En caso de contar con teléfono en las habitaciones, éstos deberán funcionar perfectamente, caso contrario, deberán ser reparados al momento de detectarse el problema o cambiados por otros, antes que el huésped sienta la molestia.

Realice una revisión periódica para toda la maquinaria y equipo con que cuenta el establecimiento en todas sus áreas, en función a su antigüedad. Elabore un programa anual de mantenimiento preventivo.

#### **2.2.3.4.3.11.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

Las actividades de mantenimiento se llevan a cabo en momentos que no afecten la tranquilidad de los huéspedes

Se evita hacer ruido excesivo

Se emplean equipos de seguridad

#### **4.2.3.3.4. Buenas prácticas en gestión medioambiental**

Casanueva, García y Caro (2000) El entorno natural,..., es uno de los condicionantes fundamentales de la empresa turística. Muchas de ellas dependen en gran medida de él, y por tanto, de su conservación. Pero muchas veces el turismo ha sido considerado como un problema ambiental...sin embargo, también puede convertirse en un agente de

mejora medioambiental. Sobre todo por dos factores que se están mostrando en los últimos tiempos y que deben ser la tendencia más recomendable, el turismo ecológico y medioambiental y la gestión medioambiental de las empresas turísticas. (p.91)

MINCETUR (2012) Las buenas prácticas ambientales se definen como un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno; aplicadas, principalmente, a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.

Casanueva, García y Caro (2000) indican las razones para la gestión medioambiental de la empresa turística:

- El aumento de la conciencia ecológica de los turistas hace que estos prefieran organizaciones que demuestren un comportamiento medioambiental respetuoso.

- El ecologismo brinda la oportunidad de crear una imagen comercial positiva “lo verde vende”.

- El fomento de actividades sostenibles por parte de las instituciones públicas puede suponer una fuente de ingresos en forma de ayudas y subvenciones.

- En este mismo sentido las instituciones públicas tendrán a contratar a aquellas empresas que tengan un comportamiento respetuoso con el entorno.

- Conseguir unas mejores relaciones con nuestro entorno inmediato, con la población y las autoridades, labrando una buena imagen y un espíritu de colaboración.

- Incrementar la motivación en los empleados conscientes de la importancia de una actitud ecológica positiva.

- Una gestión ambiental adecuada permite reducir el consumo de energía y agua y, por consiguiente, los costes de la empresa. (p. 380)

Casanueva, García y Caro (2000), manifiesta que la gerencia de la empresa debe marcar las líneas generales de actuación respecto a la protección medioambiental. En la declaración de la política medioambiental la dirección define las directrices del

comportamiento medioambiental, que serán un magnífico instrumento para comunicar los valores e integrar a todo el personal en el proyecto de protección medioambiental.

La política, que generalmente se plasma por escrito, recoge el compromiso de la dirección de la empresa y orienta a todos sus empleados. A partir de la política se definen los objetivos medioambientales de la empresa, que tratarán de recoger en términos absolutos o porcentuales los retos de esta respecto al medio ambiente.

Para alcanzar esos objetivos y la política de la empresa, también deben diseñarse los planes de acción en los que se detallen las actividades concretas que se van a emprender, especificando plazos, presupuesto y responsables.

Una vez definidos los planes de acción, llevamos a cabo su ejecución. Esta ejecución puede darse en varios niveles: la tecnología, la organización, los recursos humanos y la comunicación de la empresa.

La tecnología. La implantación de tecnologías más ecológicas puede favorecer en gran medida la consecución de los objetivos medioambientales de la empresa.

La estructura. Para que un sistema de gestión medioambiental tenga éxito es preciso adaptar la estructura de la organización a estos nuevos parámetros. Es importante asignar un responsable de medio ambiente en la empresa. Aunque exista un departamento o persona responsable del medio ambiente en la empresa hay que ser conscientes de que es un problema que atañe a todas las unidades de la misma.

Los recursos humanos. Para que un sistema de gestión medioambiental tenga éxito hay que involucrar a todos y cada uno de los miembros de la empresa turística. (p. 386)

Comunicación e influencia sobre el entorno. El comportamiento medioambiental de una empresa turística no debe bastar a sus miembros. Las empresas deben comunicar a su entorno más inmediato sus acciones, publicando sus logros medioambientales, y deben contribuir a la propagación de una actitud medioambiental respetuosa.

Por otro lado, para Ramírez (1994), La empresa turística, por su parte, ejerce cierta influencia en el sector turismo, en el ambiente social y en el ambiente ecológico. El alcance de esta influencia puede ser positivo o negativo según el tipo de gestión, el tamaño de la empresa y la concientización sobre el aspecto ecológico. El entorno

ecológico es de suma importancia ya que el producto turístico responde básicamente a la oferta del ambiente natural, de salubridad y de naturaleza no contaminada. Por lo tanto, es un reto de la empresa transformarse, para dejar de ser depredadora de la ecología y convertirse en defensora y protectora de la misma. La empresa turística debe evitar ser un elemento perturbador del ecosistema natural, tratando de no deteriorarlo, ya que en su propio espacio la empresa encuentra la base de su existencia. Ello la lleva a un esfuerzo de capacitación, preparación, modificación, inversiones y gastos en función de la recuperación, mantenimiento y orden del ecosistema natural. (p. 88)

El MINCETUR (2010) en el Manual de Buenas Prácticas Ambientales, indica que la valoración de nuestro ambiente ha dado lugar a la necesidad de que los servicios turísticos consideren en su concepción y desarrollo un conjunto de componentes ambientales y se identifiquen con la calidad turística. Las buenas prácticas ambientales son en general, acciones sencillas cuyo costo de implementación es considerado como una inversión en el mediano plazo, y no, como se cree usualmente, un gasto adicional en que deben incurrir para ganar una “etiqueta” de responsabilidad socio-ambiental. (p. 15), además, Rainforest Alliance (2006), señala que proteger el ambiente reduce costos y hace más valiosos sus servicios turísticos. Cada vez más viajeros prefieren las empresas o destinos que son responsables con el ambiente y con las comunidades.

#### **a). Uso del agua**

El MINCETUR (2010), señala que el consumo de agua en el sector turismo es una variable en función del tipo de servicio que se ofrece y el periodo estacional de afluencia turística.

Resulta imprescindible reducir el consumo de agua, conjugando una correcta calidad del servicio turístico, que permita mantener los consumos dentro de una lógica de sostenibilidad ambiental con un enfoque más barato, más ecológico, más rápido y sin enfrentamientos sociales: ahorrando agua, aumentando la eficiencia en su uso.

Las razones para cuidar el consumo del agua, son expresadas por Rainforest Alliance (2006), que indica que el agua es uno de los principales elementos de nuestro planeta y cada vez está más escasa. Es responsabilidad de todos cuidarla. (p.26)

### **a.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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
- La empresa comunica a sus clientes las medidas que permiten ahorrar Agua

### **b. Uso de la energía eléctrica**

El MINCETUR (2010), en el Manual de Buenas Prácticas Ambientales, señala que la energía es un elemento imprescindible para producir cualquier bien de consumo, para calentarnos y para desplazarnos. Uno de los objetivos de las buenas prácticas ambientales es reducir el consumo de energía, lo cual repercute en reducir nuestros costos.

Las posibilidades de ahorro en los servicios turísticos son muchas, en lo especial en lo referente a la calefacción y aire acondicionado, el agua caliente sanitaria, la iluminación y la cocina y lavandería. Ante esta situación es necesario un cambio de nuestras actitudes que pasa por reducir el consumo energético, mejorar la eficiencia y sustituir fuentes de energía convencional por renovables.

#### **2.2.3.4.4.2.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

### **c. Consumo de productos**

Según MINCETUR (2010), Los servicios turísticos, tienen la opción de elegir entre las diversas opciones que les ofrece el mercado de bienes y servicios, teniendo en cuenta los productos que valoran la protección del ambiente.

En los servicios turísticos continuamente se están tomando decisiones que en ocasiones pueden tener repercusiones en el ambiente, por lo que se debe tratar de escoger, de entre varias alternativas, aquellos productos cuyo impacto ambiental a lo largo de todo el ciclo de vida sea el menor. (p. 23)

Rainforest Alliance (2006) Si los servicios son excelentes pero se compran insumos de baja calidad, el turista no se irá satisfecho y se puede perder clientes; asimismo, aumentarán la basura y el gasto. La compra de productos y contratación de servicios complementarios tienen que ser controladas para asegurar la calidad de los servicios.

#### **2.2.3.4.4.3.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- La empresa emplea productos de limpieza de bajo impacto en el 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

#### **d. Gestión de residuos**

MINCETUR (2010), indica que nuestros hábitos de consumo son superiores a los de hace unas décadas, generando importantes cantidades de residuos, responsables de graves problemas de contaminación. La generación de residuos de los servicios turísticos, guardan una relación directa con las temporadas altas de visitantes. (p.26)

Para Rainforest Alliance (2006), La basura es uno de los principales problemas en la actividad turística. Su acumulación da un aspecto desagradable y es un riesgo para la salud y el ambiente.

Es bueno limpiar pero mejor es no ensuciar. Lo más importante es disminuir la basura y separarla para facilitar su reuso. En la actividad turística se produce aproximadamente un 60% de basura orgánica (cáscaras de frutas y verduras, restos de comidas, etc.) y un 40% de basura inorgánica (empaques plásticos, vidrios, cartón, papelería, entre otros), que son los más dañinos porque contaminan por cientos de años el ambiente. (p. 30)

##### **2.2.3.4.4.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

#### e. Adaptación al medio

Rainforest Alliance (2005), indica que por definición, un diseño arquitectónico sustentable busca la armonía con su entorno natural y cultural por lo que el análisis de los factores naturales y los humanos debe ser básico a la hora de proponer y analizar las soluciones arquitectónicas.

El diseño arquitectónico de las edificaciones y facilidades debe considerar, en primera instancia, las condiciones naturales del entorno y determinar cuáles de ellas debe administrar ya sea para optimizar su aprovechamiento o para minimizar sus efectos sobre las instalaciones o sobre los visitantes.

De igual manera, el diseño arquitectónico deberá incorporar, rescatar y poner en valor los recursos histórico-culturales no sólo del área sino de toda la región en general. (p. 96)

#### **2.2.3.4.4.5.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- La empresa cuenta con un diseño e infraestructura que armoniza con el paisaje

#### **4.2.3.3.5. Buenas prácticas en gestión socio-cultural**

Rainforest Alliance (s.f.), señala que la comunidad es un gran referente de mercado. Muchas empresas tienen claro que una comunidad que convive con la empresa es otro agente de venta de sus servicios.

La operación turística convive con un entorno social, es decir, con un grupo de personas que comparten objetivos de desarrollo, por lo cual, la relación entre el actor turístico y su entorno socio-cultural debe convertirse en una base sólida para cumplir con la responsabilidad social y a su vez, aportar para el desarrollo de este entorno, en beneficio mutuo de las partes. (p.36) Por otro lado, Casanueva, García y Caro (2000), mencionan que los factores sociales y culturales tienen una incidencia fundamental en el sector turístico. (p. 77)

Por lo antes indicado, Rainforest Alliance (2006), indica que una empresa no puede comportarse como una isla que perturba y degrada el entorno social y cultural. No

deben usarse los recursos turísticos sin retornar algo a cambio. La empresa debe participar activamente en el desarrollo de las comunidades vecinas, invertir, realizar proyectos y mejorar la infraestructura turística, dar trabajo y capacitar a las comunidades locales. (p. 34)

#### **a) Apoyo a la cultura local**

Según Rainforest Alliance (2005), a través del apoyo a la cultura local se pretende motivar el desarrollo de una conciencia social para favorecer la conservación y defensa del patrimonio cultural, y promover el acceso de las comunidades para el uso y disfrute de los bienes que lo conforman, así como contribuir al desarrollo económico.

Una empresa turística responsable debe ser parte integral de su entorno socioeconómico e impulsora de su desarrollo mediante el apoyo y divulgación de información veraz respecto a los valores y elementos del patrimonio cultural. (p. 66)

##### **a.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

#### **b) Apoyo a la comunidad local**

Según Rainforest Alliance (s.f.), Años atrás se decía, en términos turísticos, que las empresas generan empleo y mejoran la condición económica en pocas familias y que con ello se justifica su contribución a la sostenibilidad y desarrollo de la sociedad. Actualmente las empresas turísticas forman parte de la localidad donde trabajan. (p.36), por lo tanto deben generar estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de las personas del lugar. Rainforest Alliance agrega que este aspecto toma en consideración, principalmente el aporte que la empresa hace a la economía local mediante la contratación de personal de la zona, consumo de productos y otros. (p. 63)

### **b.1 Estándares derivados de las buenas prácticas**

- 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

## **5. Metodología**

### **5.1.- Tipo y nivel de investigación**

La investigación se desarrollará como un estudio de caso único, de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo) puesto que se han obtenido tanto datos de tipo cuantitativo como cualitativos; sobre los estudios de caso, Hernández, Fernández y Baptista (2010), 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 (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008) ...la unidad o caso investigado puede tratarse de un individuo, una pareja, una familia, un objeto, un sistema, una organización, etc. (p. 163)

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 (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008)” (p. 546).

El nivel corresponderá a un nivel exploratorio y descriptivo, Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010) “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura veló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.” (p. 79) con relación al nivel descriptivo Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010) señalan “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 80)

## **5.2.- Diseño de la investigación**

La investigación adoptará 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 momento, 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)

## **5.3.- Caso**

El caso a investigar es una mype turística, dedicada al rubro de la hotelería ubicada en la ciudad de Huaraz, en la cual se investigarán aspectos vinculados con su historia, organización, oferta y demanda y el perfil del personal; siendo la parte central la evaluación del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa; el equipamiento e infraestructura; la gestión del servicio; la gestión medioambiental y la gestión sociocultural

## **5.4.- Definición de las variables**

### **5.4.1.- Evaluación de la calidad del servicio**

Para MINCETUR (2012), el proceso de evaluación es el proceso de valoración del nivel de aplicación de las buenas prácticas, tienen por finalidad acreditar si la empresa está aplicando los procedimientos, conocimientos y valores sistematizados como buenas prácticas de las empresas en turismo.

### **5.4.2.- 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. (p.13)

#### **5.4.2.1.- 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.

#### **5.4.2.2.- 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 un buen servicio. (p. 3).

#### **5.4.2.3.- Buenas prácticas en gestión del servicio**

MINCETUR (2010), señala que el servicio es el resultado de una sucesión de actos en los cuales interaccionan el cliente, el soporte físico y el personal de contacto, de acuerdo a procesos y procedimientos previamente establecidos, que buscan la satisfacción del consumidor y el logro comercial de la empresa prestataria. (p.75)

#### **5.4.2.4.- Buenas prácticas en gestión medioambiental**

El MINCETUR (2012), manifiesta que las buenas prácticas ambientales se definen como un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno; aplicadas, principalmente, a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.

#### **5.4.2.5.- Buenas prácticas en gestión socio cultural**

Rainfores Alliance (2006), indica que una empresa no puede comportarse como una isla que perturba y degrada el entorno social y cultural. No deben usarse los recursos turísticos sin retornar algo a cambio. La empresa debe participar activamente en el desarrollo de las comunidades vecinas, invertir, realizar proyectos y mejorar la infraestructura turística, dar trabajo y capacitar a las comunidades locales.

#### **5.5.- Técnicas e instrumentos**

Los estudios de casos permiten emplear una serie de técnicas e instrumentos de investigación que permitirán obtener tanto datos cuantitativos como cualitativos; las técnicas que se emplearán en la investigación serán la observación, la entrevista y la revisión documental; para Canales, De Alvarado y Pineda (1986), la observación es “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 apoyará en el uso de cinco (5) guías de observación, las cuales estarán orientadas a evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativas; al equipamiento e infraestructura; a la gestión del servicio; a la gestión medioambiental y la gestión sociocultural, cada una de las cuales se descompone en sub dimensiones; las cuales fueron validadas a través del juicio de expertos en el tema de certificación en base a la aplicación de buenas prácticas. Además se empleará la cámara fotográfica para el registro de las imágenes más significativas.

Otro instrumento a emplear será el cuestionario, Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), indican con relación al cuestionario “Un cuestionario consiste en un

conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (p. 217); el cuestionario está conformado de 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 una entrevista personal, al respecto Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), señalan que las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. (p. 239)

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

#### **5.6.- Procedimiento de recolección de datos**

Previo a la recolección de datos se establecerá contacto con el propietario del establecimiento con la finalidad de coordinar las fechas de las visitas tanto para las entrevistas, la aplicación de los cuestionarios al personal que labora en la empresa, como para la evaluación de la calidad del servicio en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas.

Etapas de la recolección de datos:

Primera etapa:

Entrevista con el propietario del establecimiento, quien proporcionará datos

sobre:

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

Segunda etapa:

Aplicación de los cuestionarios a todo el personal que labora en la empresa, con lo cual se obtendrán 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.

Tercera etapa:

Se aplicará las cinco guías de observación para evaluar la calidad del servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, el tiempo de aplicación dependerá de la disponibilidad de la empresa.

En todas las etapas de la recolección de datos se registrarán imágenes, con la autorización previa del propietario de la empresa.

### **5.7.- Análisis de datos**

El análisis de la información cuantitativa se realizará a través del cuestionario aplicado al personal que labora en la empresa; para el procesamiento de los datos se empleará el programa PASW Statistics<sup>18</sup>, para el análisis de los datos se aplicarán medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados serán presentados en cuadros y gráficos estadísticos.

La información obtenida a través de la aplicación de las guías de observación será organizada agrupando los resultados por cada una de las dimensiones de la variable en estudio y de manera global en cuadros estadísticos.

Respecto a la información obtenida por medio de aplicación de la entrevista semiestructurada y de la observación se realizará a través de un análisis cualitativo describiendo el comportamiento de cada una de las variables en estudio

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1. Características del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2015**

#### **4.1.1. Historia del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2015**

**Casa César** nació en el 1979 con la idea de crear en Tumbes un lugar ubicado en el centro de la ciudad que ofreciera a los visitantes nacionales y extranjeros: confort, seguridad y confianza. Lleva el nombre de nuestro padre Dr. Médico Cirujano Cesar González Lawlor.

Esta creación coincide con un cambio socio económico importante que se realizó en el Perú, la “Reforma Agraria” decretada por el General Velasco Alvarado en 1970. La Reforma Agraria obligó a nuestra familia a reprogramarse y reestructurar su manera de vivir. Así nuestra casa se transformó en hotel y la casa colindante, de la tía Antonieta, se convirtió en nuestra nueva casa, que nos recibía de emergencia. La solidaridad familiar se puso en marcha y nuestros padres optaron por la creación del Hotel César de Tumbes con 17 habitaciones.

Es así como nuestra tía Antonieta González Lawlor y nuestra Madre Leticia Mantilla Fernandini se vieron propulsadas hacia la actividad hotelera de la noche a la mañana, naciendo en la familia la vocación turística realizando nuestros primeros pininos con el Hostal César, que nosotros los hijos hemos retomado con el fin de modernizarlo y perennizar la trayectoria de esta “CASA” que cuenta con modernas y cómodas habitaciones, con un recurso humano profesional, que brinda servicio personalizado en un ambiente acogedor, familiar, de confianza y seguridad.

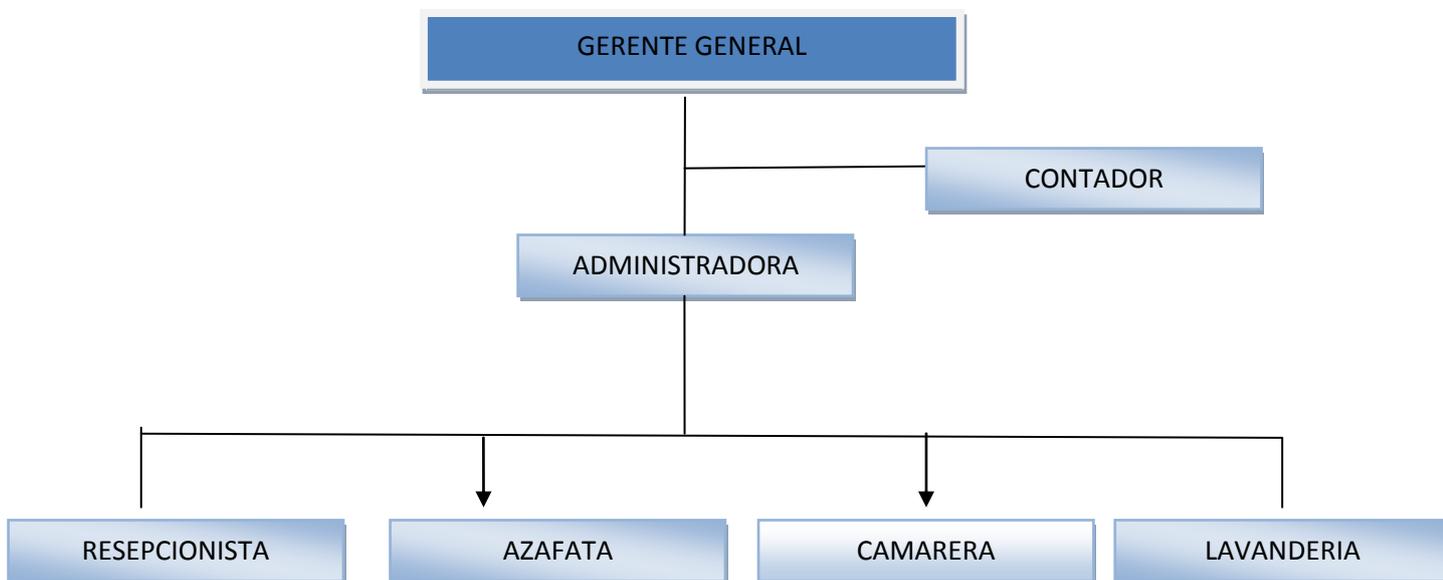
Perennizar la sencillez, la educación, el humanismo y el amor a su tierra, con la pretensión de lograr un cliente satisfecho.

#### 4.1.2. Organización del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2015

En la actualidad la organización del Hotel “Casa cesar” no presenta mayor complejidad dada su condición de MYPE; así, las posiciones en la empresa no están establecidas en la empresa. Mediante un organigrama. En la presente sección se presenta una propuesta del investigador para el organigrama de la empresa.

##### 4.1.2.1. Organigrama del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2015.

GRAFICO2: PROPUESTA DE ORGANIGRAMA DEL Hotel “Casa cesar”



Fuente: Elaboración propia, en base a información de la empresa.

A continuación se presentan las funciones de cada puesto:

- a) **Gerente General:** La gerencia se encuentra a cargo de la propietaria del Hotel , quien desempeña sus labores tanto en el horario de mañana como en el de la tarde, desarrollando las siguientes funciones:

- ✓ Planificar, organizar y coordinar todo el funcionamiento del hotel (incluyendo los servicios al cliente, la gestión del personal y la administración del hotel).
- ✓ Responder preguntas relativas a las políticas y servicios del hotel, y ocuparse de las quejas y los comentarios de los clientes.
- ✓ Capacitación de personal
- ✓ Elaborar y promover estrategias de marketing.

**b) recepcionista :**

- ✓ Sostener una comunicación con el huésped.
- ✓ Registro y control de ingresos y salidas del huésped (check in – check out).
- ✓ Realizar cambios de habitaciones solicitados por los clientes
- ✓ Realizar bloqueos de habitaciones, autorizados por el dto. De houskeeping.
- ✓ Autorizar la prolongación de estadias y realizar las reservas fuera del horario normal de atención.
- ✓ Mantener una fluida comunicación con los sub departamentos: Caja y Facturación.
- ✓ Favorecer las relaciones interdepartamentales.
- ✓ Realizar tareas de control.

**c) cuarteros :**

- ✓ Es la persona encargada de realizar la limpieza de la hab., áreas de servicio, oficinas, etc.
- ✓ Mantiene las cosas en orden y buen estado mediante el correcto llenado de sus informes
- ✓ Es responsable ante la supervisora de pisos, verifica el buen estado de las habitaciones, así como las áreas que la rodean.

✓ De su buen desempeño depende la imagen de calidad, limpieza, comodidad, servicio y atención que cada huésped tenga del hotel.

**d) lavandería:** Profesional que se ocupa de la limpieza, lavado, higiene y clasificación de la lencería y la ropa del personal de los establecimientos hoteleros y de las prendas de los huéspedes que se alojan en ellos. Estos trabajadores pueden trabajar tanto para los propios establecimientos hoteleros como para empresas externas que proporcionan este servicio.

✓ Control e inventario de toda la ropa del hotel

✓ Lavado y planchado y reparación de dicha ropa

✓ Se asegura de que las prendas que llegan a la lavandería estén identificadas con su código correspondiente para poder retornarlas al destino correctamente.

**e) cafetería :** la elaboración de los desayunos

✓ **atención al huésped, y mantenerlos contentos con su servicio.**

#### **4.1.3. Oferta y demanda del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2014**

##### **4.1.3.1. Oferta del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2014**

Respecto a la oferta del Hotel; en lo referente a la oferta de alojamiento, “Casa cesar”

**Brinda una experiencia que retrata el entorno natural y cultural de la ciudad, con habitaciones decoradas con un icono de la fauna local,** cuenta con varios precios como es: habitación estándar, ejecutiva, doble y triple

Asimismo, cuenta con una cafetería que ofrece a sus servicios tanto como nacionales como internacionales.

### **Fotografía 1: infraestructura del Hotel “casa cesar”**

Estamos situado en Calle Huáscar N° 311 Tumbes a solo dos cuadras de la Plaza Mayor de Tumbes. Te ofrecemos un ambiente familiar con los más altos estándares en confort, calidad, satisfacción y privacidad.



**Fuente: Registro fotográfico del Hotel “Casa cesar”, Enero 2015.**

### **Fotografía 2: el pasadizo del Hotel “casa cesar”**



**Fuente: Registro fotográfico del Hotel “Casa cesar”, Enero 2015.**

**Fotografía 3: Habitación matrimonial del Hotel “casa cesar” con sus decoraciones romántico para una noche de luna de miel**



**Fuente: Registro fotográfico del Hotel “Casa cesar”, Enero 2015.**

**Fotografía 4: Toallas y Jabones de Hotel “casa cesar”**



**Fuente: Registro fotográfico del Hotel “Casa cesar”, Enero 2015.**

#### **4.1.3.2. Demanda del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2014**

La demanda del Hotel varía por la temporada del año, ya que en temporada alta, entre los meses de abril a octubre; los huéspedes son turistas tanto nacionales como extranjeros; mientras que en temporada baja, entre los meses de noviembre a marzo, los comensales son turistas locales, personas de la zona y entidades públicas y privadas.

Así, del Hotel “Casa cesar”, está logrando consolidarse a través de los años gracias a su constante innovación y a que su público objetivo es cada vez más amplio, dado que además cuando una buena calidad de confort , y que el cliente se sienta satisfecho en nuestras instalaciones

#### **Fotografía 5: Desayuno del Hotel “casa cesar”**



**Fuente: Registro fotográfico del Hotel “Casa cesar”, Enero 2015.**

#### **4.1.4. Perfil del personal**

Para determinar el perfil del personal del Hotel “Casa cesar” se aplicó un cuestionario (anexo N°02) a los 8 empleados que conforman el personal; la gerente general, 4 Cuartereros, 3 recepcionista, y 1 administrador. A continuación, se presentan los resultados obtenidos



CUADRO 01: PERFIL DEL PERSONAL DEL HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES EN EL AÑO 2015

DATOS GENERALES																									
SEXO				PROCEDENCIA								EDAD													
Masculino		Femenino		local		Nacional		Otro país		(20-30)		(30-40)		(40-50)		(50-60)									
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%								
4	50	4	50	8	100	-	-	-	-	6	75	2	25	-	-	-	-								
ESTUDIOS																									
NIVEL DE ESTUDIO											ESPECIALIADAD VINCULADA CON EL PUESTO														
PI		PC		SI		SC		STI		STC		SUI		SUC		PG		EVP		ENVP					
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%				
-	-	-	-	-	-	-	-	1	12.5	3	37.5	-	-	4	50	-	-	5	62.5	3	37.5				
DESEMPEÑO EN LA EMPRESA																									
ÁREA				TIEMPO LABORANDO EN LA EMPRESA										CAPACITACIÓN						TIPO DE CAPACITACIÓN					
ADM		RESEP		CUART		[1-3]		[3-5]		[5-7]		[7-9]		[9-11]		si		no		H		C		C	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	12.5	3	37.5	4	50	-	-	2	25	1	12.5	2	25	3	37.5	6	75	2	25	5	62.5	3	37.5	6	75

Nivel de Estudios: PI (Primaria inconclusa); PC (Primaria Completa), SI (Secundaria Inconclusa); 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)

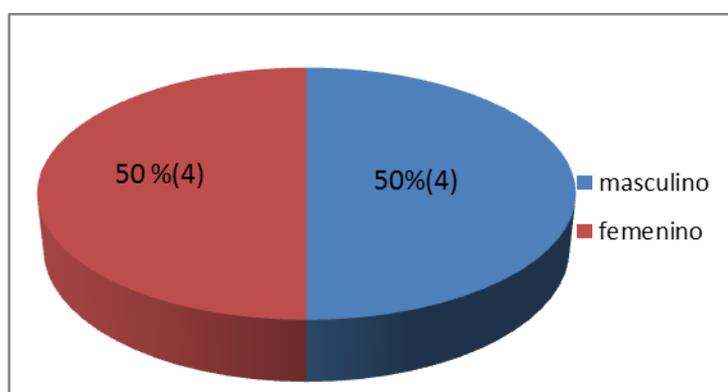
Área: ADM (Administrativa); REP (recepción); CUART (CUARTELERO), Tipo de Capacitación H (Higiene), cal. (Cultur), B ( ), C (cuartereros) y A y G ( )

Fuente: Cuestionario aplicado al personal, Enero 2015.

El Cuadro 01 muestra los resultados obtenidos sobre el perfil del personal de la empresa “Casa cesar”; la información fue dividida en tres secciones: datos generales, estudios, y desempeño en la empresa. A continuación, se analiza cada una de las secciones.

La sección datos generales, presenta el sexo, procedencia y edad de cada uno de los nueve integrantes del personal.

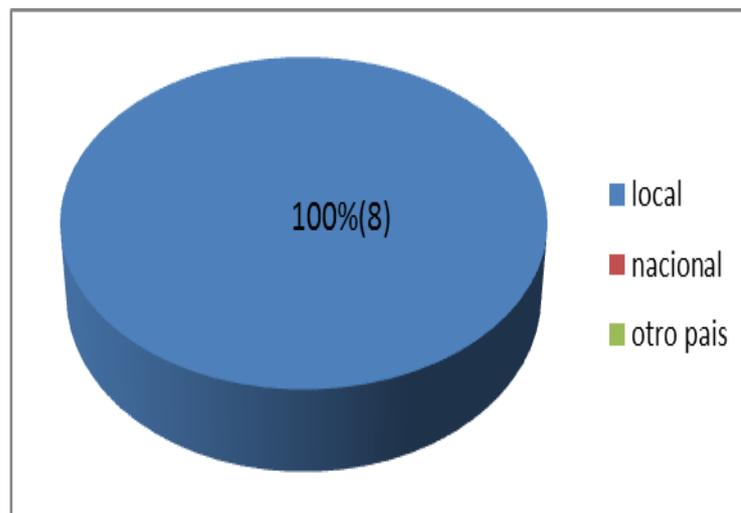
### GRÁFICO 03: SEXO DEL PERSONAL



Fuentes del cuadro 03

En lo referente al sexo, el GRAFICO 03. -muestra que el total de empleados son mujeres y hombres, elemento que sin duda distingue a la empresa. Con respecto a esta característica, todos las integrantes del personal concuerda en que tener como compañeros de labores a personas de ambos sexo hace más fácil su interacción. Por otro lado, la gerente afirma que se hace más dinámico trabajar entre ellos, ya que la empresa presenta la oferta laboral; en la etapa de selección, fueron mujeres y hombres con buenos desempeños. Asimismo, en la experiencia de la empresa, por lo cual ayuda a que exista un ambiente laboral favorable, tanto con respecto a manejo del personal, como en la interacción entre las distintas áreas

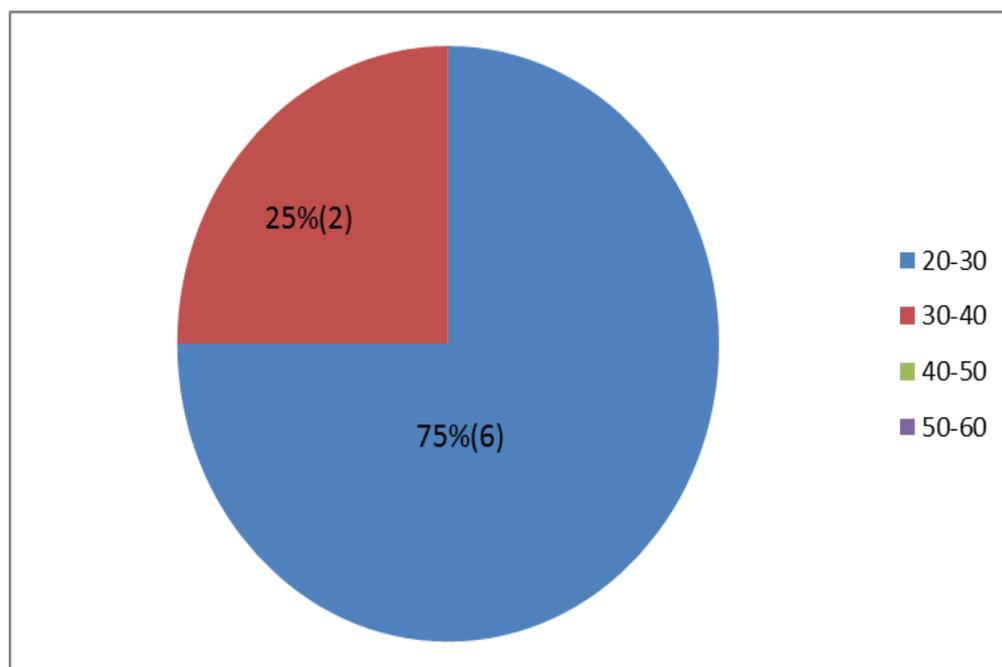
#### GRÁFICO 4: PROCEDENCIA DEL PERSONAL



#### Fuentes del cuadro 04

En cuanto a la procedencia, el GRÁFICO 04 muestra que más del 100 % del personal, 8 colaboradoras, son originarias de la ciudad de Tumbes. Esto ayudaría a la estabilidad de la empresa, pues se reduciría la frecuencia de los procesos de selección, así como las capacitaciones introductorias del personal, lo que altera la dinámica de la empresa

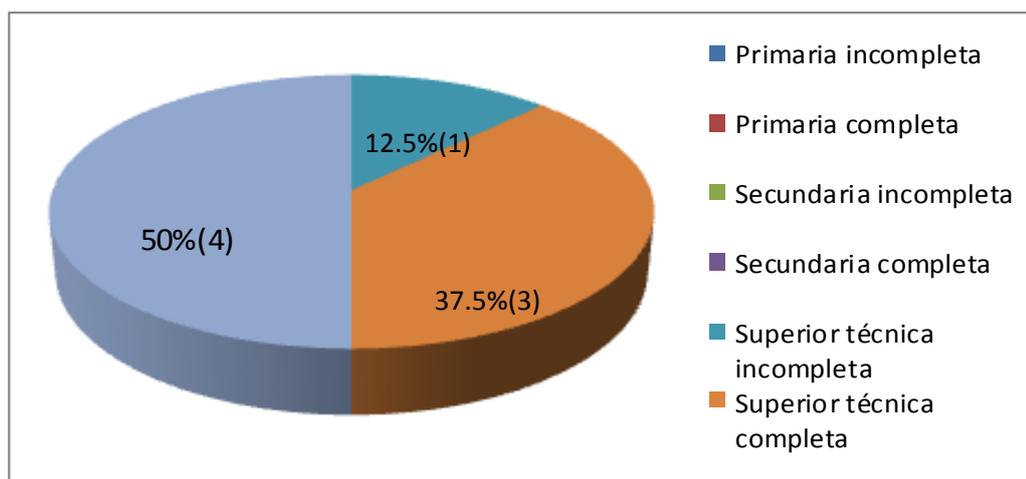
**GRÁFICO 05: EDAD DEL PERSONAL**



**Fuentes del cuadro 05**

El GRÁFICO 05.- presenta que en cuanto a la edad del personal, se observa que el grupo cuenta con más del 75 % de colaboradoras, 6 personas, es el de 20 a 30 años de edad, mientras 25% 2 colaboradoras se encuentran en el de 30 a 40. 5 forman parte del personal que se dedica a la atención al cliente, característica que favorece a la empresa ya que esta área requiere de un mayor dinamismo y disposición a interactuar con el público, aspectos que resaltan en el personal más joven.

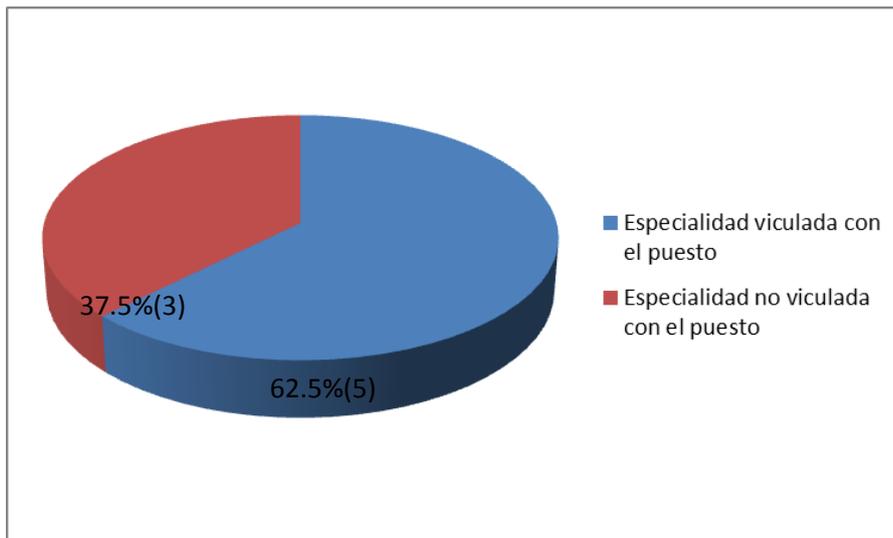
**GRÁFICO 06: NIVEL DE ESTUDIOS DEL PERSONAL**



**Fuente: cuadro 06**

La segunda sección del CUADRO 01 presenta información referente a los estudios. Así, el GRÁFICO 06 presenta el nivel de estudios de los trabajadores. Se aprecia que más del 50% del personal, 4 personas, cuentan Superior universitaria incompleta; donde 37.5 % del personal tan solo acabaron superior técnica completa, 12.5 del personal superior técnica incompleta, datos perteneciente a la gerente general. Así, vemos que en la empresa solo se cuenta con personal profesional en el área administrativa, representada por la gerente. Sin embargo, se debe resaltar que los empleados reciben capacitaciones que ayudan a que estos conozcan más a fondo las políticas del Hotel “casa cesar “, su forma de trabajo, y conocimientos específicos respecto a cada área de trabajo que se desenvuelven mediante un cronograma ; y puedan saber que puesto tienen y cumplan sus labores .

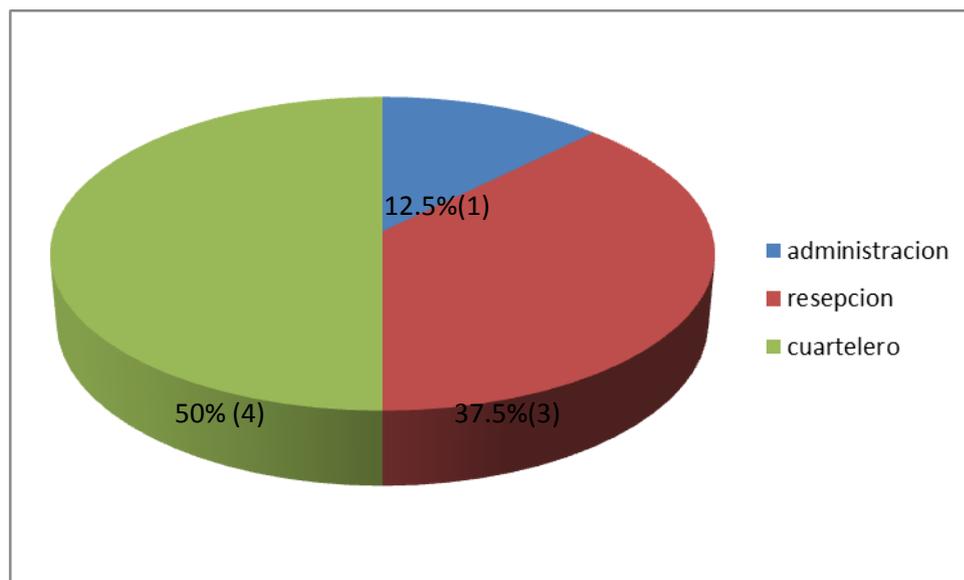
### GRÁFICO 07: VINCULACIÓN DE LA ESPECIALIDAD CON EL PUESTO



#### Fuentes del cuadro 07

El GRÁFICO 07 presenta la vinculación de la especialidad con el puesto de trabajo que ejerce cada trabajador, así, se aprecia que las dos empleados que cuentan con estudios superiores, están especializadas en el sector al que se dedican, ya que la gerente general cuenta con la especialidad de administradora, y una de las trabajadoras en el área de atención del usuario (recepción), estudios la especialidad de Hotelería.

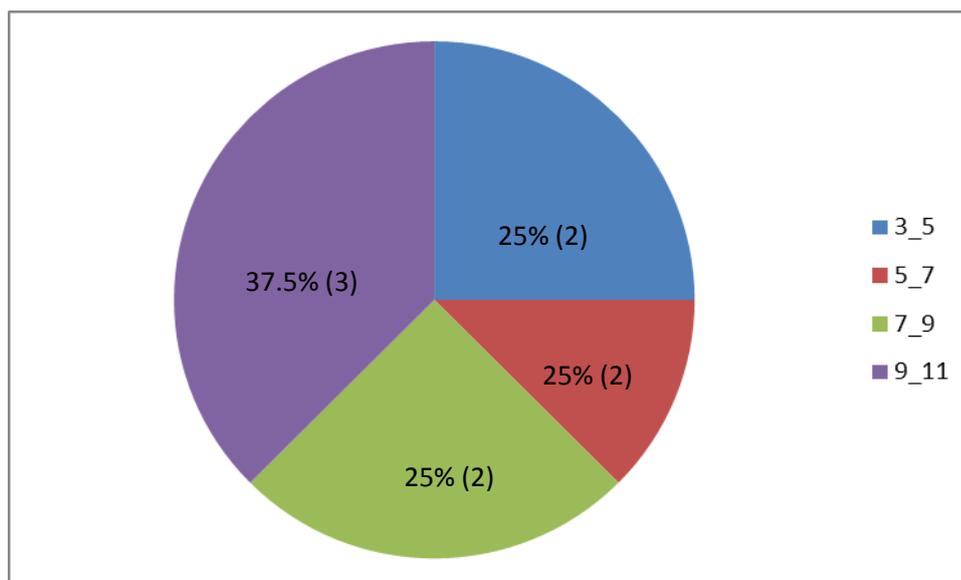
**GRÁFICO 08: ÁREA DE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA**



**Fuentes del cuadro 08**

El GRÁFICO 08 presenta el área de desempeño de los colaboradores de la empresa. El personal de la empresa cuenta con 9 colaboradores, distribuidos en 3 áreas; administración, recepción y cuartelero. La administración se encuentra dirigida por 1 colaborador, la gerente general de la empresa; el área de recepción 3 cuenta con 4 trabajadores, 4 cuarteros, que desempeñan sus labores dos en el turno de la mañana y otra en el turno de la tarde

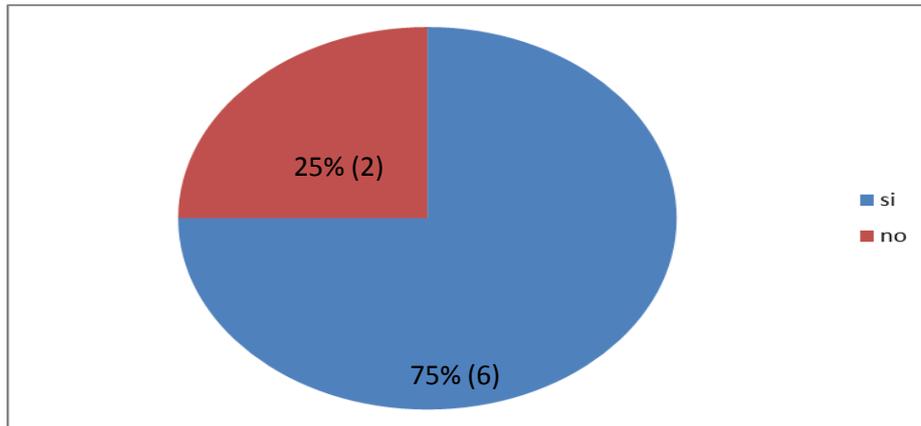
**GRÁFICO 09: TIEMPO LABORANDO EN LA EMPRESA**



**Fuentes del cuadro 09**

En cuanto al tiempo laborando en la empresa, el GRAFICO 09 muestra que el 25% del personal (2 personas) lleva en la empresa más de 3 años, y eel otro 12.5 % del personal (1) llevan en la empresa más de 5 años de las cuales, el 25% del personal (2) más de 5 años. , respecto al 37.5 (3) que es el más antiguo

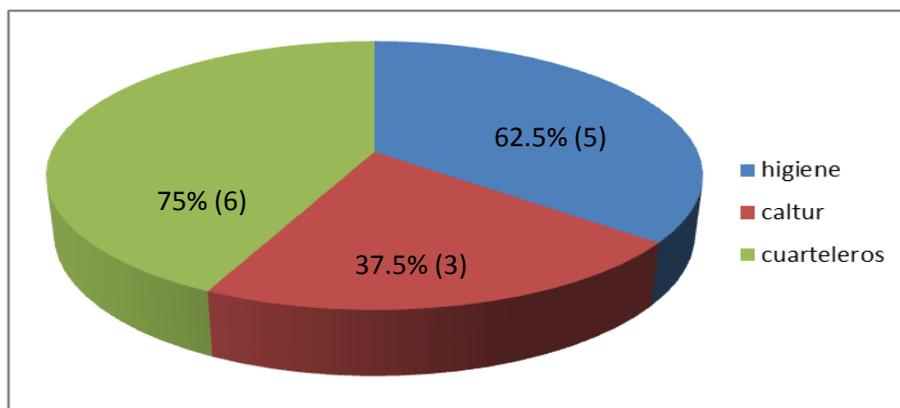
### GRÁFICO 10: CAPACITACIONES



#### Fuentes del cuadro 10

El GRÁFICO 10 presenta información respecto a si el personal recibe o no capacitación, donde se aprecia que 75% del personal recibe capacitaciones, 6 colaboradoras, mientras que 25%, 2 colaboradoras, quienes cumplen la función de cuartereros, no la reciben.

### GRÁFICO 11: TIPO DE CAPACITACIÓN



#### Fuente: cuadro 11

El GRÁFICO 11 presenta el tipo de capacitación impartido a los colaboradores de la empresa, donde 5 trabajadores (62.5 %) reciben capacitación en higiene, 3 colaboradora recibe capacitación en atención al cliente (Caltur); y 6 colaboradora recibe capacitación cuartereros y administración.

De forma general, el cuadro 01 y los gráficos producto del mismo muestran que el personal del Hotel “casa cesar ” cuenta con un perfil caracterizado por un buen servicio de confort , y conformado por hombres y mujeres , adultas jóvenes quienes en su mayoría son procedentes de la zona (Tumbes ), tales características hacen del personal un equipo altamente activo con gran desempeño por sus diferentes áreas , siendo eficientes y eficaz dándoles una buena bienvenida a los huéspedes , con buena presencia , mediante la entrevista ; y beneficioso que ellos son de la zona de procedencia .

Es importante servir y satisfacer al cliente para proporcionar un buen servicio tiene que iniciar en la gerencia de alto nivel y continuar con el resto del personal así, el Hotel “casa cesar” cuenta con un perfil personalizada. La base del funcionamiento de un hotel ya que el huésped al recibir un buen trato y buenos servicios podrá juzgar de tal manera que se llegue a una buena recomendación y que se quede con las ganas de regresar.

El personal que trabaja día a día en el hotel debe estar lo suficientemente capacitado y motivado como para desarrollar su función con la mejor calidad y eficiencia posibles. A su vez, los hoteleros tienen que aportar las herramientas necesarias, brindar la formación adecuada y generar el ambiente laboral más apropiado para que sus empleados presten un servicio al cliente de calidad.

#### **4.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas**

En el presente apartado se muestra los cuadros con los resultados obtenidos con respecto al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas a través de la aplicación de 5 guías de observación (Anexo N°03 al N°07) que evalúan las buenas prácticas referentes a gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, gestión del servicio, gestión medioambiental, y gestión sociocultural. A continuación se presenta los cuadros y análisis de resultados de cada uno de estos indicadores.

#### **4.2.1. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa del Hotel “casa cesar” de Tumbes, en el año 2015.**

En toda empresa, la gestión administrativa es un factor clave para el éxito de la misma, al respecto Casanueva, García y Caro (2000) afirman que la administración consiste en el proceso de realizar actividades con personas y por medio de ellas de manera eficaz y eficiente. (p.166); Rainforest Alliance (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.

A continuación, se presenta el cuadro con los resultados referentes al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el Hotel “casa cesar”.

**CUADRO 02: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN CUANTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES EN EL AÑO 2015**

Sub dimensión	Números de estándares			porcentaje de estándares		
	Cumple	no cumple	evaluados	cumple	no cumple	Evaluados
Planificación	4	-	4	7.14	0	7.14%
Organización	3	-	3	5.36	0	5.36%
Gestión de calidad	4	2	6	7.14	3.57	10.71%
Gestión de recursos humanos	15	-	15	26.79	0	26.79%
Gestión de suministros y proveedores	5	-	5	8.93	0	8.93%
Gestión de seguridad	-	8	8	0	14.28	14.28 %
Gestión financiera y contable	3	-	3	5.36	0	5.36 %
Gestión de comunicación y marketing	10	2	12	17.86	3.57	21.43 %
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>56</b>	<b>78.58</b>	<b>21.42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Guía de observación de buenas prácticas administrativas, Enero 2015.

GRÁFICO 12: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN CUANTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOTEL “CASA CESAR”



Fuente: Cuadro 02.

El CUADRO 02 y GRÁFICO 12. - muestran ocho diferentes sub dimensiones evaluadas con respecto a la gestión administrativa; el primero de los cuales se refiere a la planificación, donde se cumple solo uno de los cuatro estándares, ya que si bien la empresa tiene definida su visión, misión, valores y objetivos; cuenta con planes operativos para cada área, y con políticas establecidas, con un plan de negocios , lo cual hace que la empresa surja más al tener una mayor planificación clara y precisa que establezca con precisión y anticipación cómo desarrollará la empresa sus actividades.

Así, es necesario que la empresa cumpla con estos indicadores de **planificación** pues ayudarán a conocer con anticipación lo que se desea hacer, cómo puede alcanzar sus metas, cuándo ejecutar cada procedimiento, quién será responsable de los mismos, con qué recursos se cuentan y cómo se evaluarán los resultados; es decir, a través de la planificación la empresa podrá tener un panorama claro de la empresa, sus proyecciones y evaluaciones.

La segunda sub dimensión se refiere a la **organización** de la empresa, donde la empresa cumple con los tres estándares, ya que la empresa cuenta con un manual de organización y funciones, igual manera cuenta con documentos en procesos, estándares y requisitos del servicio, ni cuenta con un manual de procesos y procedimientos, del mismo modo, la empresa cuenta con un sistema de comunicación formal. Este hecho puede deberse a que el tamaño de la empresa es menor, sin embargo, el incluir las prácticas arriba mencionadas ayudarían a una mejor organización de la empresa, haciendo que las labores sean mucho más fluidas y ordenadas, mejorando las coordinaciones, la comunicación, la delegación de funciones, y en general todos los procesos que se desarrollen en la empresa.

La tercera sub dimensión se refiere a la **gestión de calidad**, el cual presenta seis estándares; de los cuales la empresa cumple con cuatro , ya que cuenta con un sistema de control de calidad del servicio, que se da de forma directa y personalizada; además, gracias a la experiencia, la empresa ha logrado definir qué aspectos deben ser monitoreados para asegurar la calidad de los servicios que brinda; sin embargo, aún no existe como son realizar auditorías internas periódicas, no contar con un programa de acciones correctivas que ayuden a eliminar las causas de desviaciones, realizar un seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, y mantener un sistema de tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias. Es importante que la empresa tome en cuenta estos aspectos ya que ayudarían a la mejora del hotel “casa cesar” pues tendrían

un monitoreo, evaluación y mejora constante, además de una mayor comunicación con el cliente que ayudaría a la mejora del servicio.

La cuarta sub dimensión se refiere a **la gestión de recursos humanos**, la cual cuenta con quince estándares; de estos, la empresa cumple con 15, ya que cuenta con un archivo con los datos de su personal, donde incluye sus documentos personales y documentos de verificación de sus domicilios; asimismo la empresa evalúa de forma periódica a su personal tomando en cuenta su rendimiento; además cuenta con estrategias para mantener motivado al personal como charlas e incentivos. Así también garantiza la igualdad de oportunidades de sus empleados, fomenta y difunde la práctica de valores y principios éticos en el personal, comunica al personal los resultados alcanzados en cuanto al servicio y satisfacción del cliente y respeta la jornada laboral establecida por ley. Por otro lado, existen ocho indicadores que de ser aplicados podrían ayudar a la empresa a mejorar su gestión de recursos humanos; así, la empresa no cuenta con perfiles de los puestos de trabajo donde se especifiquen qué aptitudes, habilidades, formación y experiencia debería tener cada colaborados; asimismo, en la empresa tampoco se cuenta con un proceso de selección de personal definido, un programa de inducción del personal, ni un programa de capacitación para el personal, ya que estos procesos son desarrollados de forma empírica, es decir no cuentan con un proceso documentado y sistematizado referente a los indicadores antes mencionados. Por otro lado, si bien la empresa realiza reuniones para tratar temas relacionados al trabajo, no se cuenta con un cronograma que haga que estas reuniones sean desarrolladas de forma periódica. La empresa tampoco ha establecido un mecanismo para que el personal comunique sus sugerencias sobre el servicio, ya que las mismas son dadas de forma informal, sin que exista un registro o procedimiento para su desarrollo. Asimismo, la empresa no brinda remuneraciones establecidas en la legislación laboral ni beneficios sociales a los empleados, los cuales sería importante tomar en cuenta para que estos desempeñen sus labores con mayor satisfacción.

La quinta sub dimensión se refiere a la **gestión de suministros y proveedores**, elemento importante en todo Hotel ya que la calidad de sus habitaciones. Así, esta sub

dimisión presenta cinco estándares, de los que la empresa cumple con todos ; pues tiene definido un criterio para la selección de sus proveedores, cuenta con un registro de las características y datos de sus proveedores, y ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos; emplear formatos para formalizar sus pedidos, y establecer horarios y procedimientos para la recepción de sus productos, los cuales esto ayudan a llevar un mejor registro de sus pedidos y contar con mayor orden al dar sus habitaciones

La sexta sub dimensión se refiere a la **gestión de seguridad**, factor de gran importancia en la empresa, ya que como afirma Rainforest Alliance (s.f.), la gestión de la seguridad promueve la protección de la vida y salud de los colaboradores y de los clientes-visitantes. También impulsa la conservación de los equipos, herramientas e información de la empresa, permitiendo determinar las causas de las condiciones inseguras y tomar acciones correctivas para evitarlas o por lo menos disminuirlas. Esta sub dimensión cuenta con ocho estándares, de los que la empresa cumple con todas, ya que la empresa ha logrado identificar los riesgos y peligros existentes, la empresa ha desarrollado planes para minimizar las situaciones de riesgo y peligro. Se brinda capacitaciones al personal, en temas de seguridad, tanto potenciales, como reales, los cuales han podido ser identificados de acuerdo a lo establecido por Defensa Civil; asimismo, la empresa cuenta con planes para atender emergencias, ya sean desastres naturales, accidentes o enfermedades, pues cuenta con kit de primeros auxilios, extintores, y en general con las medidas necesarias para actuar frente a cualquier emergencia. La empresa además cuenta con equipo y dispositivos de seguridad tanto para clientes como para los empleados, cuenta además con el certificado de Defensa Civil y dispone de un listado actualizado de contactos para la atención en casos de emergencia, el cual se encuentra ubicado en la cafetería oficina administrativa.

La séptima sub dimensión se refiere a la **gestión financiera y contable**, el cual de acuerdo a Rainforest Alliance (s.f.), indica que un sistema financiero permite analizar cómo es el flujo del dinero en la empresa, en qué condiciones se consiguen fondos y cómo se administran, lo que aunado al establecimiento conjunto de un buen sistema

contable, se contará con información real y útil para tomar decisiones económicas. La empresa “El Encuentro” cumple con uno de los tres estándares, ya que cuenta con los servicios de un profesional en el campo financiero contable; sin embargo la empresa no dispone de un presupuesto general y presupuesto específico, y la propietaria no cuenta con capacitación en temas financieros y contables, aspectos que sería importante tomar en cuenta para una mejor administración de los recursos financieros de la empresa.

La octava y última sub dimensión se refiere a la **gestión de comunicación y marketing**, punto importante para la adecuada difusión de la empresa, ya que a través de esta gestión la empresa sabrá cómo proyectar una adecuada imagen de la empresa y captar a los clientes, valiéndose para esto de los diferentes medios de comunicación. El Hotel “Casa cesar ” cumple con Diez de los doce estándares de gestión de comunicación y un mejor registro de sus pedidos y contar con mayor orden al marketing; pues cuenta con una marca y eslogan atractivo y coherente con el servicio que brinda; siendo la marca “casa cesar ”, y el slogan “Bienvenidos a vuestra casa en Tumbes”; además la empresa diseña sus servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de sus clientes, mantiene un registro de sus clientes, emplea medios de comunicación para promocionar su oferta, además de auspiciar eventos, logrando así una mayor difusión de sus servicios; la empresa además difunde información coherente con el servicio que brinda, proporciona información al cliente sobre las condiciones de prestación de servicio, no cuenta con tarifarios de su oferta gastronómica, los cuales se encuentran en la carta de menú, no exhibe en un lugar visible la oferta gastronómica con sus respectivos precios, se muestra en la recepción los precios de sus habitaciones , la cual es proporcionada a los clientes al momento de su llegada; y exhibe en un lugar visible las formas de pago aceptadas en el establecimiento. Los aspectos con los que no cuenta la empresa son un estudio de mercado que ayude a la empresa a conocer la competencia y la demanda, la firma de convenios, ni el establecimiento de precios a través de un estudio de mercado.

En términos generales, el Hotel “casa cesar” se encuentra a casi completo en el camino para cumplir con todos los estándares recomendados para lograr una gestión administrativa de alta calidad, pues cumple con el 96% de los mismos, así, sus puntos de mayor debilidad se encuentran en la Planificación, organización, gestión de calidad y gestión de recursos humanos, en los que deberá poner un mayor énfasis para su total implementación.

#### **4.2.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2015.**

En el hotel el equipamiento e infraestructura son de gran importancia, ya que forma parte de la primera impresión que tiene el cliente sobre la empresa, asimismo, es el soporte físico del que se valen los recursos humanos para poder desarrollar sus actividades, y la calidad de estos será determinante para poder brindar un servicio adecuado.

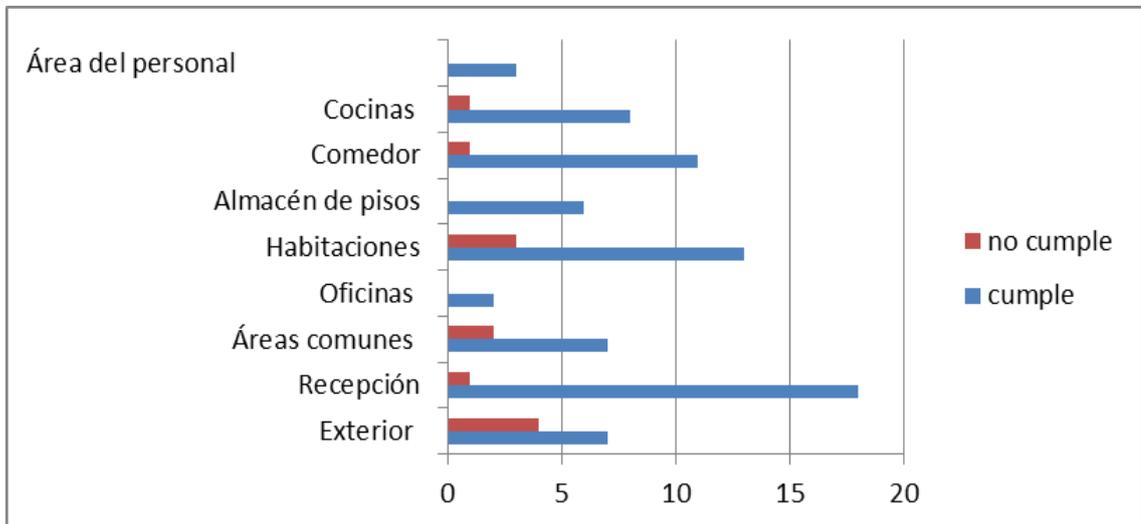
A continuación se presenta los resultados de la evaluación al Hotel “Casa cesar” sobre a los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura.

CUADRO 03: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN CUANTO AL EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA DEL HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES EN EL AÑO 2015.

Sub dimensión	Números de estándares			porcentaje de estándares		
	Cumple	no cumple	evaluados	cumple	no cumple	Evaluados
Exterior	7	4	11	7.96	4.55	12.51%
Recepción	18	2	20	20.46	2.27	22.73%
Áreas comunes	7	2	9	7.96	2.27	10.23%
Oficinas	2	0	2	2.27	0	2.27%
Habitaciones	13	3	16	14.77	3.41	18.18%
Almacén de pisos	6	0	6	6.82	0	6.82 %
Comedor	11	1	12	12.5	1.13	13.63 %
Cocinas	8	1	9	9.09	1.13	10.22 %
Área del personal	3	0	3	3.41	0	3.41 %
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>13</b>	<b>88</b>	<b>85.24</b>	<b>14.76</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Guía de observación de buenas prácticas administrativas, Enero 2015

GRÁFICO 13: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN CUANTO AL EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA DEL HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES EN EL AÑO 2015.



Fuente: Cuadro 13

El CUADRO 03 y GRÁFICO 13 presentan los resultados sobre el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del Hotel “Casa cesar”; donde el primer ambiente evaluado es el exterior, y se toma en cuenta once estándares. La empresa cumple con siete de ellos, ya que se ubica en un lugar accesible, al encontrarse a pocas cuadras de la plaza principal de la ciudad; asimismo, muestra limpieza en el entorno, se ubica en una zona segura, el hotel cuenta con estacionamiento privado, y cuenta con buena iluminación. Sin embargo, existen cuatro aspectos que aún se toman en cuenta, como el hecho de no contar con un acceso especial para discapacitados, elemento importante que se debería implementar para lograr una mayor inclusión y consideración para todos los clientes de la empresa, Por otro lado, en este caso, No cuenta con un panel visible y atractivo en la fachada, no presenta el ícono de clasificación y categorización .el no contar con esta infraestructura

no afecta a sus actividades, ya que por la capacidad del mismo y debido a que existen espacios de estacionamiento público a la entrada del Hotel, este aspecto no afecta a las actividades del local. Asimismo, el Hotel no cuenta con espacios verdes alrededor, ni con accesos independientes para los proveedores y el personal.

El segundo recepción , evaluado donde se evaluaron catorce estándares, de los que “Casa cesar” cumple con dieciocho de ellos, se ubica en un lugar fácil acceso , exhibe las licencias correspondiente , cuenta con un buen palomar adecuado y bien ubicado , cuenta con una distribución y mobiliario adecuado , cuenta con un botiquín , posee una decoración cálida y armoniosa , cuenta un lugar seguro destinado para almacén de equipaje , cuenta con equipos como teléfono y computadora para facilitar el trabajo del personal , cuenta con materiales necesarios para realizar el registro del huésped , cuenta con un tarifario visible , así como un recuadro así como se indica la hora de check in y check on . las llaves cuentan con llaveros enumerados y buen estado , cuenta con un rack para material publicitario e informativo , cuenta con extintores , cuenta con señalización de seguridad y luce de emergencia , cuenta con iluminación adecuada , cuenta con una ventilación adecuada , presenta un olor agradable, las condiciones de limpiezas son óptimas ,cuenta con un libro de reclamaciones . Pero quedan un aspectos podrían ser implementados para optimizar aún más las labores que se desarrollan en el áreas, ya que no se cuenta con áreas no cuenta con un buzón de sugerencias.

El tercer ambiente evaluado es áreas comunes, los pasadizos cuentan con luces de emergencias, los pasadizos cuentan con una decoración armoniosa con el estilo del establecimientos, los pasadizos y escaleras cuentan con buena iluminación sus colores es blancos, se cuenta con una sala de estar con lo necesario (muebles, revistas, Tv) y buenas condiciones de limpieza, los servicios cuentan higiénicos cuentan con los suministros necesarios permanentes , los servicios higiénicos están permanentes limpios ,se cuentan con registros para controlar la limpieza de los servicios higiénicos , por la otra parte, los pasadizos no cuentan con señalización de seguridad y extintores, no cuentan los servicios higiénicos diferentes por sexos.

El cuarto ambiente evaluado es la oficina, área en la que se evaluaron dos aspectos se cumplen, y se vio que el Hotel “Casa cesar” se cuenta con una oficina administrativa, la oficina cuenta con los equipos e implementos necesarios.

El quinto ambiente evaluado las Habitaciones, donde se evaluó trece aspectos; así, se vio que la empresa sí cuenta 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, la distribución del mobiliario es adecuada, se mantiene un patrón común en los blancos, cuenta con baños propio con los implementos necesarios, las instalaciones sanitarias del baño se encuentran en buen estado y funcionamiento, el baño cuenta con amenities, el olor de la habitación es agradable. Se cuenta con un sistema de agua caliente las 24 horas del día, que no es activado por el huésped, se cuenta con material informativo del escritorio. Y por el otro lado no cuenta con 3 aspectos los cuales son: no cuenta con un plano de ubicación de las habitaciones y las salidas de emergencias, no cuenta con mobiliario y equipamiento complementario no cuentan con aislamientos con aislamientos acústicos.

El sexto ambiente evaluado el almacén de pisos, donde se evaluó seis aspectos; así, se vio que la empresa todas se cumplieron, como son: se cuenta con almacenes de pisos en cada uno de los pisos del establecimiento, cuenta con estante en buen estado, se cuenta con karlex para el control de los inventarios, cuenta con equipos, utensilios, materiales de limpieza y de ropa de cama, se encuentra ordenado y limpio, los productos de limpieza están etiquetados.

El séptimo ambiente evaluado el comedor, donde se evaluó doce aspectos; así, se vio que la empresa y los que cumplen son 11 tales que son: el comedor se cuenta ubicado en el lugar de fácil acceso, la decoración es agradable y armoniosa con el estilo del establecimiento, se cuenta con el 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 facilitada la circulación , se cuenta con equipos de música y televisión , cuenta con señalizaciones , extintores y luces de emergencias, se dispone de utensilios , vajilla , cristalería y mantelería en cantidades, suficientes para atender las necesidades de la máxima ocupación , se emplean utensilios , vajilla , cristalería y mantelería acordes a las características del establecimiento y están en perfecto estado de conservación, Y por el otro lado quedan 2 aspectos que no cumplen y son : las cartas están en buen estado y con los precios actualizados , se cuenta con estaciones de servicios debidamente organizadas.

El octavo ambiente evaluado la cocina, donde se evaluó diez aspectos; así, se vio que la empresa y los que cumplen son 9 tales que son: la cocina cuenta con suministros 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 , los equipos están en buen estado y limpios , los utensilios de cocina están en buenas condiciones , presenta condiciones de limpieza adecuadas , se dispone de contenedores de desperdicios ubicados de forma adecuada y limpios , por el otro lado queda 1 aspecto que no se cumple es , No se cuenta con una campana extractora en buenas condiciones .

El novena y última ambiente evaluado es el área del personal, donde se evaluó tres aspectos y se cumplen todas , 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 área destinada para el personal de alimentos.

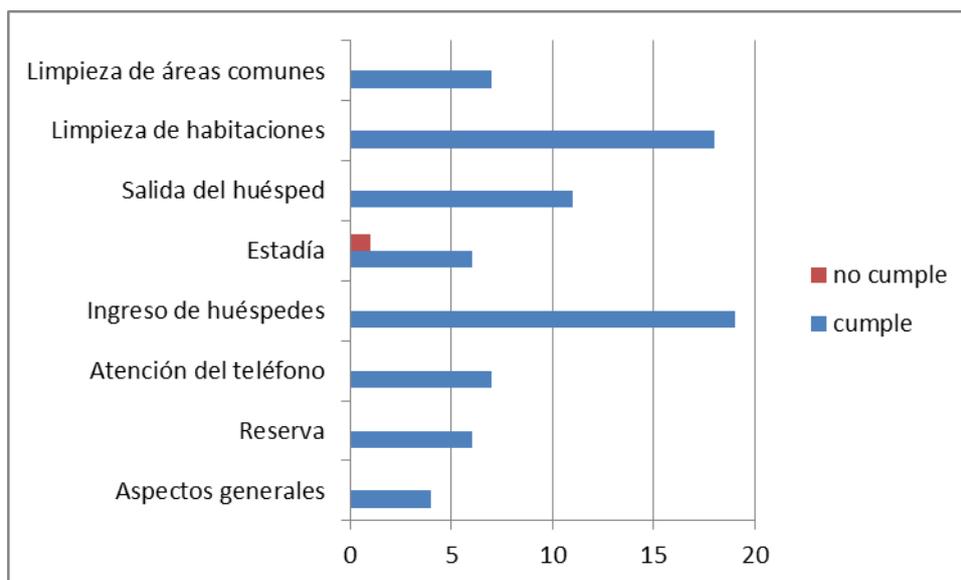
#### **4.2.3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2015.**

El cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio es un punto importante en el desempeño de las actividades de una empresa de restauración, ya que de esto dependerá todas las etapas por las que se pasa hasta que el producto final llega al cliente; es decir se verá la calidad con la que se trabaja desde que se adquieren los insumos para preparar los productos ofrecidos al cliente, hasta que el cliente se retira del establecimiento. Así, a continuación se presentarán los resultados obtenidos de evaluar la gestión de servicios en el Hotel “Casa cesar”

CUADRO 04: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN CUANTO A LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN EL HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES EN EL AÑO 2015.

Sub dimensión	Números de estándares		porcentaje de estándares			
	Cumple Evaluados	no cumple	evaluados	cumple	no cumple	
Aspectos generales	4	0	4	5.06	0	5.06%
Reserva	6	0	6	7.59	0	7.59%
Atención del teléfono	7	0	7	8.86	0	8.86%
Ingreso de huéspedes	19	0	19	24.05	0	24.05%
Estadía	6	1	7	7.59	1.27	8.86%
Salida del huésped	11	0	11	13.93	0	13.93%
Limpieza de habitaciones	18	0	18	22.79	0	22.78%
Limpieza de áreas comunes	7	0	7	8.86	0	8.86%
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>1</b>	<b>79</b>	<b>98.73</b>	<b>1.27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Guía de observación de buenas prácticas administrativas, Enero 2015



Fuente: Cuadro 04.

El CUADRO 04y GRÁFICO 14 presentan los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el Hotel “Casa cesar ”, donde se evaluaron ocho sub dimensiones; siendo la primera la aspectos generales , que cuenta con cuatro estándares de buenas prácticas, los cuales son cumplidos por la empresa, ya que la el personal esta uniformado e identificado , el personal proyecta una imagen pulcra , el personal demuestra amabilidad y cortesía , se cuenta con formatos que facilitan el trabajo del personal .

El segundo aspecto evaluado fue las reservas , donde se tomó en cuenta con seis estándares, de los que la empresa cumple con todas , se cuenta con un sistema que permita controlar las reservas , las reservas se documentan indicando datos de huésped , características y cantidad de habitaciones , datos y contactos , etc., se le informa sobre las políticas del establecimiento y las condiciones de la reserva , se reconfirma la información de la reserva del cliente , se despide con amabilidad agradecimiento la reserva, se informa a recepción sobre las reservas atendidas.

La tercera sub dimensión evaluada fue atención del teléfono, donde se tomó en cuenta siete estándares, se vio que cuenta con todos, se contesta antes de la tercera timbrada, se saluda indicando el nombre del establecimiento y el de la personas que responde, se emplea un tono de voz claro y amable, se cuenta con una librete 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 cuarta sub dimensión evaluada fue el ingreso del huésped, donde se tomó en cuenta dieciocho estándares, se vio que con todos se cumple , 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 del 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 las habitaciones, 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 del 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 establecimientos , 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 toca la puerta antes de abrir las habitaciones , el botones ingresa a las habitaciones 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.

La quinta sub dimensión evaluada fue estadía, donde se tomó en cuenta siete estándares, se vio que con seis que si cumple el personal atiende las necesidades y pedidos de huésped de modo diligente , el personal de recepción registra todos los consumos del huésped, el personal de recepción elabora reportes del ingreso , el

personal de recepción emplea el cuadernos de ocurrencias , el personal de recepción brinda información sobre sitios de interés y actividades sociales y culturales, el personal d recepción atiende y da solución a las quejas de los clientes, por otro lado solo hay un factor que no cumple y es los siguientes : No brinda información del huésped a terceras a personas.

La sexta sub dimensión evaluada fue salida del huésped, donde se tomó en cuenta onces estándares, se vio que cuenta todas las cuales son: las empresas 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 en 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 botones verifica los consumos y entrega al cliente la cuenta para que dé su visto bueno, el recepcionista elabora 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 la movilidad , despidiéndolos agradeciendo su estadía y deseándoles un buen viaje, el recepcionista cierra la cuenta del clientes y archiva el comprobante del pago, el recepcionista comunica al personal de limpieza la salida del huésped.

La séptima sub dimensión evaluada fue limpieza de habitaciones, donde se tomó en cuenta diecinueve estándares, se vio que cuenta todas las cuales son: el personal de limpieza tiene asignado su número adecuado de habitaciones para limpiar, el personal de limpieza coordinación 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 el 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 la habitación de forma minuciosa

el personal de limpieza mantiene un 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 las 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 se encuentra a su paso , el personal de limpieza reporta la averías y desperdicios a recepción

La octava sub dimensión evaluada fue limpieza de áreas comunes, donde se tomó en cuenta siete estándares, se vio que cuenta todas las cuales son: 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 la ora y el lugar, se verifica el funcionamiento de equipos e iluminación , se reportan las averías y desperfectos al fin de ser solucionadas con prontitud, se evita poner elementos de limpieza interfiriendo de paso, antes de ingresar en zonas como los servicios higiénicos se aseaa.

#### **4.2.4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental en el Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2015.**

Las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental muestran el grado de conciencia y consideración que posee una empresa con respecto al entorno que lo rodea, y en general al medio ambiente; al respecto MINCETUR (2012) manifiesta que las buenas prácticas ambientales se definen como un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno; aplicadas, principalmente, a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.

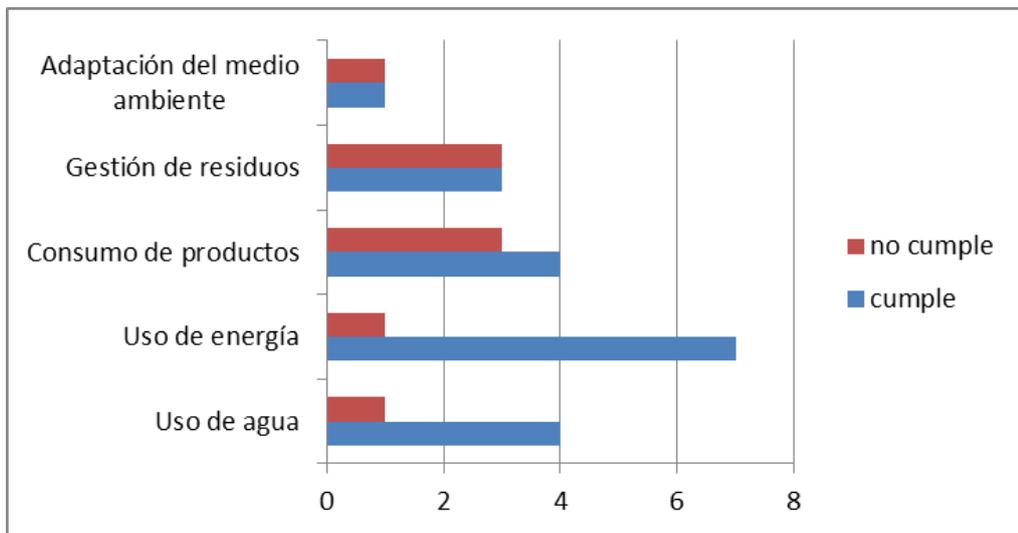
A continuación, se presentan los resultados de la evaluación hecha sobre los estándares de calidad que cumple la empresa en cuanto a la gestión medioambiental.

CUADRO 05: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN CUANTO A LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN EL HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES EN EL AÑO

Sub dimensión	Números de estándares			porcentaje de estándares		
	Cumple	no cumple	evaluados	cumple	no cumple	Evaluados
Uso de agua	4	1	5	16.66	4.17	20.83%
Uso de energía	7	1	8	29.17	4.17	33.34%
Consumo de productos	4	3	7	16.66	12.5	29.16%
Gestión de residuos	3	-	3	12.5	-	12.5 %
Adaptación del medio ambiente	1	-	1	4.17	-	4.17%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>79.18</b>	<b>20.84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Guía de observación de buenas prácticas en gestión medioambiental, Enero 2015

GRÁFICO 15 CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN CUANTO A LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DEL HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES EN EL AÑO 2015.



Fuente: Cuadro 05.

El CUADRO05 y GRÁFICO 15 muestran los resultados sobre el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental en el Hotel “Casa cesar”, donde se evaluó cinco sub dimensiones; la primera en evaluarse fue el uso del agua, de la cual se desprenden en cinco estándares, de los cuales la empresa cumple con cuatro, la empresa cuenta con programas para el uso eficiente del agua, la empresa lleva un control de consumo de agua, la empresa lleva a cabo revisiones periódicas de las instalaciones de agua. La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre el uso adecuado del agua, por la otra parte no cumple 1 estándar cual es: la empresa no cuenta con equipos que contribuya al ahorro de agua

La segunda sub dimensión evaluada fue el uso de energía, determinado por ocho estándares, de los cuales la empresa cumple con siete estándares, ya que la empresa adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la luz natural, pues se tiene un horario establecido para el encendido de las luces; asimismo, la empresa promueve el apagado de luces y equipos cuando no están en uso; se lleva además un control de consumo de energía, utiliza focos ahorradores, se cuenta con buena ventilación y aislamiento térmico para recurrir lo menos posible a la climatización, ya que se cuenta con extractores de aire solo en las zonas de mayor congestión, se da el mantenimiento adecuado a equipos eléctricos, y se usan interruptores independientes para iluminar las zonas de un mismo lugar. Por otro lado, no se cumple con un solo estándar, pues la empresa no cuenta con programas para el uso eficiente de la energía eléctrica.

La tercera sub dimensión evaluada fue el consumo de productos, donde se tomaron en cuenta siete estándares, de los cuales la empresa cumple con cuatro, la empresa emplea productos de limpieza de bajo impacto al medio ambiente, la empresa prefiere la compra de productos en bases retornables, la empresa imprime el papel por los dos caras e imprime documentos internos en papel reciclaje, por otro lado no cumple 3 dimensiones las cuales son : la empresa emplea dosificadores para el uso óptimo de los productos, la empresa prefiere la compra de producto respetuosos del medio ambiente, la empresa no consumo especies protegidas o sus derivados ni especies hidrobiológicos fuera de su talla mínima.

La cuarta sub dimensión evaluada fue la gestión de residuos, que toma en cuenta tres estándares, de los cuales la empresa cumple todos , ya que cuenta con un programa para la gestión de residuos , la empresa sensibiliza y capacita al personal sobre la forma correcta de eliminar residuos, y mantiene los contenedores de basura en condiciones higiénicas.

La quinta y última sub dimensión evaluada fue la adaptación al medio, donde se aprecia que la empresa cuenta con un diseño e infraestructura armoniosa con el paisaje.

Así, se evaluaron cinco sub dimensiones subdivididas en veinticuatro estándares, de los cuales la empresa cumple con catorce, lo que indica que con respecto al medio ambiente, en la empresa aún faltan varios detalles que tomar en cuenta para lograr una mayor sostenibilidad con el medioambiente.

#### **4.2.5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2015.**

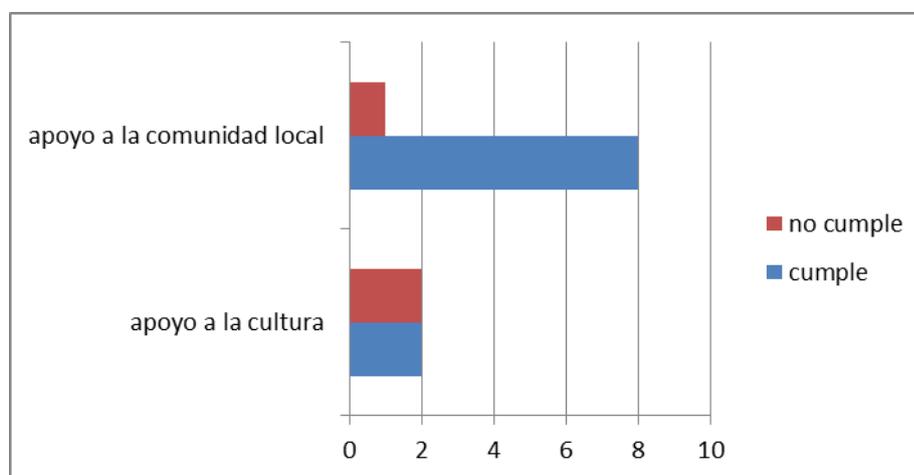
Finalmente, la última dimensión evaluada es la gestión sociocultural, relacionada a la responsabilidad de la empresa con la sociedad e identidad. En alusión a este tema, Rainforest Alliance (2006), indica que una empresa no puede comportarse como una isla que perturba y degrada el entorno social y cultural. No deben usarse los recursos turísticos sin retornar algo a cambio. La empresa debe participar activamente en el desarrollo de las comunidades vecinas, invertir, realizar proyectos y mejorar la infraestructura turística, dar trabajo y capacitar a las comunidades locales.

Así, a continuación se presentan los resultados respecto a cómo desempeña la empresa sus labores tomando en cuenta el aspecto sociocultural.

CUADRO 06: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN CUANTO A LA GESTIÓN SOCIOCULTURAL DEL HOTEL “CASA CESAR ENCUENTRO” DE TUMBES EN EL AÑO 2013.

Sub dimensión	Números de estándares			porcentaje de estándares		
	Cumple	no cumple	evaluados	cumple	no cumple	Evaluados
Apoyo a la cultura local	2	2	4	15.38	15.38	30.76%
Apoyo a la comunidad local	8	1	9	61.54	7.70	69.24%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>76.92</b>	<b>23.08</b>	<b>100%</b>

Fuente: Guía de observación de buenas prácticas en gestión sociocultural, Enero 2015.



Fuente: Cuadro 06.

El CUADRO06 y GRÁFICO 16 presentan los resultados sobre el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural del hotel “Casa cesar”, en la que se evaluaron dos sub dimensiones; la primera referente al apoyo a la cultura local, donde se tomó en cuenta cuatro estándares, los cuales cumplen

la empresa con 2 estándares , la empresa participa en iniciativas de apoyo a la cultura local, la empresa informa a los visitantes sobre la cultura local, por el otro lado la empresa no cumple no difunde las actividades y manifestaciones culturales de la comunidad , la empresa no participa en la adquisición de bienes y patrimonio ilegal

La segunda sub dimensión evaluada fue la referente al apoyo a la comunidad local, donde se evaluó el cumplimiento de nueve estándares, de los cuales la empresa cumple con ocho pues, la empresa dona productos usados o nuevos a la comunidad local, anima a sus clientes a consumir productos locales, provee empleo digno a los miembros de la comunidad, adquiere productos de proveedores locales, difunde políticas en contra la explotación sexual , forma parte de los gremios del sector turismo, participa en los procesos de planificación turística, informa a los turistas sobre aspectos relacionados al turismo. Por otro lado restan 01 estándares que la empresa aún no toma en cuenta, pues no se desarrolla programas de capacitación para la comunidad local

Así, en lo referente a las buenas prácticas culturales, de los trece estándares evaluados, la empresa cumple con diez, lo que indica que si bien la empresa va por buen camino, sin embargo aún quedan tres aspectos por tomar en cuenta, los cuales recaen sobre el apoyo a la comunidad local.

4.2.6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del Hotel “Casa cesar” de Tumbes en el año 2015.

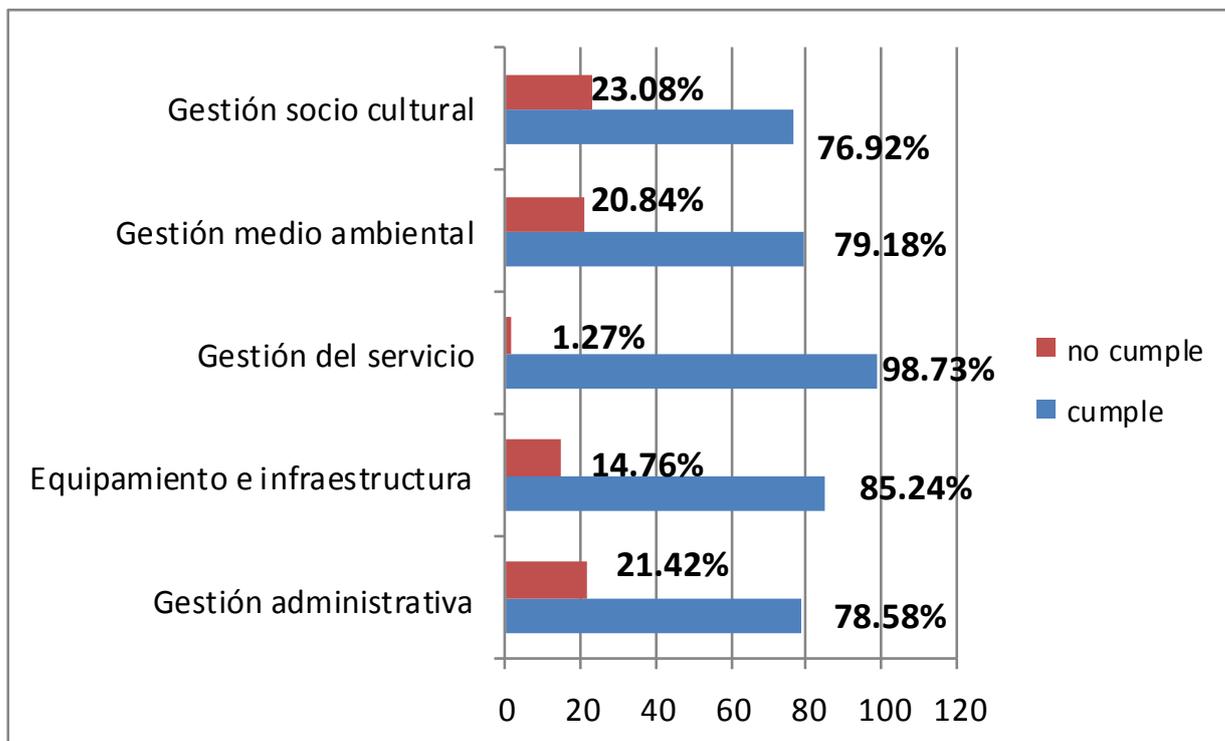
Finalmente, la presente sección muestra los resultados generales respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del Hotel “Casa cesar” de Tumbes.

**CUADRO 07: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES EN EL AÑO 2015.**

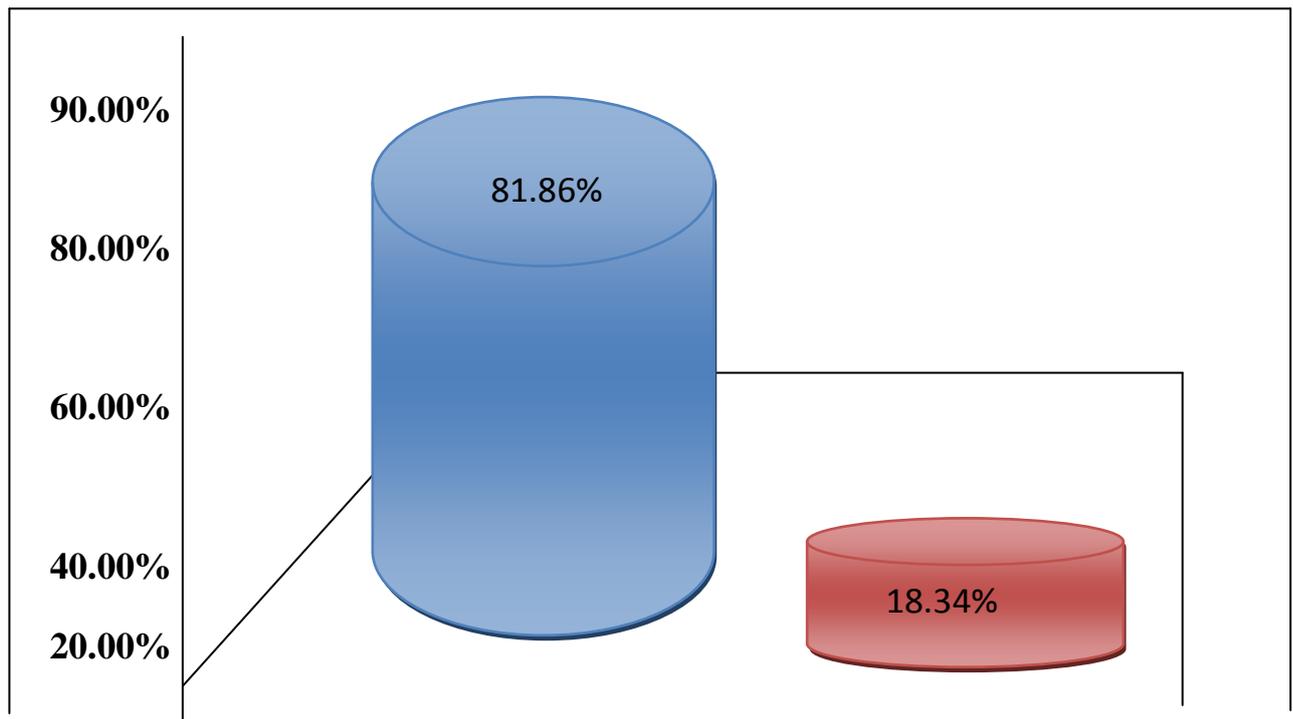
Sub dimensión	Números de estándares			porcentaje de estándares		
	Cumple	no cumple	evaluados	cumple	no cumple	Evaluados
<b>Gestión administrativa</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>5.84</b>	<b>5</b>	<b>10.84%</b>
<b>Equipamiento e infraestructura</b>	<b>75</b>	<b>13</b>	<b>88</b>	<b>31.25</b>	<b>5.41</b>	<b>36.67%</b>
<b>Gestión del servicio</b>	<b>78</b>	<b>1</b>	<b>79</b>	<b>32.5</b>	<b>0.42</b>	<b>32.92%</b>
<b>Gestión medio ambiental</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>7.92</b>	<b>2.08</b>	<b>10%</b>
<b>Gestión socio cultural</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>4.17</b>	<b>5.41</b>	<b>9.58%</b>
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>44</b>	<b>240</b>	<b>81.86</b>	<b>18.34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro 02, 03, 04, 05 y 06.

**GRÁFICO 17: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES EN EL AÑO 2015.**



**Fuente: Cuadro 07. GRÁFICO 18: CUMPLIMIENTO GENERAL DE ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL HOTEL “CASA CESAR” DE TUMBES EN EL AÑO 2015.**



**Fuente: Cuadro 07.**

El CUADRO 07, GRÁFICO 17 y 18 presentan los resultados de las cinco dimensiones evaluadas del Hotel “Casa cesar”, y se aprecia que de los 240 estándares evaluados, la empresa cumple con 196, lo que indica que la calidad de la empresa es buena, pues se cumple con un 81.86% del total de estándares. Se ve pues, que para que la empresa llegue a un nivel de calidad aún más alto, debe poner mayor énfasis en mejorar su gestión administrativa, en la que se encuentra a medio camino, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural sin descuidar el mejorar constantemente en los demás ámbitos.

Así, los resultados antes expuestos muestran del Hotel “Casa cesar” tiene como área de mejor desempeño la gestión de servicios y su equipamiento e infraestructura, pues cuentan con 98% y 85% de estándares cumplidos respectivamente; mientras que el área con el desempeño más bajo es la gestión administrativa, en la cual se presentan varias deficiencias al no cumplir con los estándares principalmente en lo referente a planificación y organización.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- ✚ El Hotel “Casa cesar” es una empresa que brinda servicio de alojamiento gracias a sus remodelaciones; su organización se encuentra encargada por la administradora, Angela Quispe Herrera, familia fundadora de la empresa. La oferta del Hotel se caracteriza por las plazas de camas y sus diferentes precios de la demanda de los cliente se encuentra claramente marcada por la temporada alta y baja que se dan en la ciudad de Tumbes por ser un lugar altamente turístico; así, en temporada alta la demanda provienen principalmente de turistas nacionales y extranjeros, mientras que en temporada baja la demanda proviene principalmente de empresas Corporativas. Brindar una atención inmediata a las necesidades de los clientes y poder brindarles confort en las instalaciones tanto del huésped como al personal.
- ✚ El personal que conforma el equipo de trabajo de la empresa cuenta con la preparación necesaria para desempeñarse en el Hotel, ya que en su mayoría su formación llega hasta la educación Superior ya que la esta empresa lo hacen con la intención que la personas tienen más enseñanza ; constante capacitaciones Por otro lado, el personal está conformado por hombres y mujeres , quienes en su mayoría son gente de la zona, elemento positivo tanto para la estabilidad de la empresa como para la comunidad, ya que la empresa es una fuente de trabajo para la comunidad.

- ✚ Respecto a la gestión administrativa; éste es uno de los puntos más fuertes en el Hotel “Casa cesar”, ya que cumple casi con todos mencionado para tener una dimensiones óptima. En este aspecto, los puntos que requieren un mayor trabajo para ser mejorados son la dirección recursos humanos, pues existen aún varios aspectos por tomar en cuenta ya que la empresa cuenta con perfiles de los puestos de trabajo esto lo ayudaran a que al personal hago muy bien su trabajo porque por que le gusta y le nace mejorar cada día, eso facilita al dueño que traiga más utilidades, tiene un proceso de selección de personal, claro un programa de preparación para su trabajador. Cuenta con un plan de negocios
  
- ✚ Empresa en la gestión administrativa son la planificación, la organización y la gestión de calidad, principalmente documentar los procesos, políticas y patrones de la empresa.
  
- ✚ En cuanto al equipamiento e infraestructura, del Hotel “Casa cesar ” cumple con la mayor parte de estándares, un 85,24 % de estándares se cumplen en la empresa, demostrando así las buenas prácticas en este ámbito, lo que se evidencia en las instalaciones de la empresa, las que gozan de calidad, al tener una recepción , oficinas , habitaciones , almacén de pisos, comedor, cocina , área del personal y exterior con las características necesarias para atender de forma adecuada a los clientes; sin embargo, él lo provechoso es contar con un con su establecimiento propio constituye una gran ventaja para la empresa, ya que se puede realizarse modificaciones o ampliaciones, por los que algunas áreas de uso exclusivo no pueden ser implementadas en la actualidad, como un almacén o un área de servicio.

- ✚ En cuanto a la gestión del servicio del Hotel “Casa cesar” se cumple un 98.73% de los estándares, lo que muestra que la calidad de servicios que se brindan en la empresa es alta, pues se toma en cuenta y se tiene gran cuidado en el servicio, desde la habitaciones y manejo de reservas, atención del teléfono, hasta la estadía del huésped igual manera su salida del huésped del Hotel.
  
- ✚ Respecto a la gestión medioambiental del Hotel “Casa cesar”, los estándares son cumplidos parcialmente, ya que si bien se toma en cuenta prácticas para el ahorro de energía y agua en la empresa, aún quedan puntos que fortalecer, principalmente en lo referente al consumo de productos, pues no se toma en cuenta algunas prácticas que podrían aminorar el impacto de la empresa en el medio ambiente.
  
- ✚ En cuanto a la gestión sociocultural del Hotel “Casa cesar” se cumple con casi un 79.32% de los estándares, lo que muestra un alto grado de compromiso con la comunidad y su cultura por parte de la empresa, ya que ésta demuestra un total apoyo a la cultura local a través de su oferta alojamiento; asimismo, apoya también a la comunidad local.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- ✚ para mejorar la gestión de calidad se recomienda la realización de auditorías internas periódicas, implementar un programa de acciones correctivas que sirvan para corregir fallas en el servicio de la empresa, hacer un seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, el cual puede darse a través de pequeñas encuestas o cuestionarios que pueden aplicarse a los clientes al momento que cancelan la cuenta.
  
- ✚ Debido a que la gestión medioambiental del Hotel es aún un punto débil, se recomienda que deben contribuir con equipos que ahorren agua, implementar un programa y equipos que ayuden al uso eficiente de ahorro del agua y energía.
  
- ✚ Se recomienda consumo de productos emplear dosificadores para el uso óptimo de los productos, contratar productos respetuosos con el medio ambiente.
  
- ✚ Exterior : tiene que presentar acceso especial para discapacitados ya que no lo cuenta , es muy importante para cualquier emergencia
  
- ✚ En respecto por áreas comunes no presenta diferenciaciones por sexo en los servicios higiénicos.
  
- ✚ debe cumplir con el plano de ubicación de las habitaciones y las salidas de emergencias, contar con mobiliario y equipamiento complementario.
  
- ✚ Para mejorar la gestión sociocultural de la empresa se recomienda adoptar prácticas de apoyo de cultura social, en difundir actividades de manifestaciones culturales de la comunidad, no participa de bienes del patrimonio de procedencia ilegal. Tampoco desarrolla programas de capacitaciones para la comunidad local.

- ✚ Les falta una campanita en recepción para cualquier llamado o consulta , o entrada del huésped

## **VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Referencias**

Ahmeid, I. (2001). Operaciones y Procesos Hoteleros Gestión del alojamiento. España: Paninfo

Albacete, C. (2004). Calidad de servicio en alojamientos rurales. España: Universidad de Granada.

Alejandro, S. y Andy, S. (2004). Los Servicios Turísticos en los Hoteles y Hostales de dos y tres estrellas de Callejón de Huaylas y su incidencia en el nivel de Satisfacción del Turista Nacional. Huaraz. Universidad Nacional de Ancash

Andersen. (1994). "La posición competitiva del *sector* turístico español". España: El Trébol  
Arcos, N. (2003). Estándares, calidad y generación de desechos en procesos de producción de alimentos y bebidas de los hoteles de primera categoría de la ciudad de Quito. Recuperada de repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9234/1/19976\_1.pdf.

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

Claudia, J. y Dante, V. (2008). Innovaciones Tecnológicas en el servicio de Alojamiento y la Fidelidad del Cliente en los Hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz. Huaraz. Universidad Nacional de Ancash

Círculo Turístico Nororiental (2007). Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios. Lima: PromPeru.

Consejo Mundial de Viajes y Turismo de la OMT (2007). Estadísticas del turismo internacional. Madrid -España.

Corral M.F. (2006). Manual de recepción hotelera: principios y técnicas. España: Septem

Crosby, P.B. (1987). La calidad no cuesta. México: CECOSA.

De la Parra Paz, E. (1995). Guía práctica para lograr calidad en el servicio. ISBN: México

Díaz, R. (2010). *Gestión Estratégica y Calidad de Servicio en Hoteles Tres Estrellas de Lima Metropolitana*. Departamento de turismo. Tesis de Maestría. UNMSM. Lima – Perú.

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Cusco (2009). Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/30365730/MANUAL-DE-CALIDAD-TURISTICA-PARA-CENTROS-DE-ENTRETENIMIENTO-Y-DIVERSION>.

García, F., García, P., y Gil, M. (2011). Operaciones básicas y servicios en restaurantes y eventos especiales. España: Paraninfo.

Galeana, E. (2004). Calidad total y políticas de recursos humanos en el sector hotelero de Cataluña (tesis doctoral). Recuperada de [www.tdx.cat/bitstream/10803/9316/1/tesis\\_santoma.pdf](http://www.tdx.cat/bitstream/10803/9316/1/tesis_santoma.pdf)

Gallego, J. (2002). *Gestión de hoteles: una nueva visión*. España: Paraninfo.

Gonzales. (2003). Clasificación de hoteles. Argentina: Trébol

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](http://hsu.cl/galería/file_52126699.pdf)

ICTE (2000) Normas de Calidad de Hoteles y Apart Limpieza y Mantenimiento de Pisos. Recuperado de <http://www.cabildodelanzarote.com/turismo/limpiezapisosicte.pdf>

ISO (2005). Norma internacional

Grönroos, C. (2001). *The perceived service quality concept - a mistake*. Managing Service Quality.

Jiménez, K., Vidal, A., y Polanco, D. (2011). Diagnóstico del sistema de gestión de calidad en el hotel las tunas de la cadena Islazul. Recuperada de <http://www.eumed.net/rev/turydes/10/amr.htm>.

Kotler, P., Bloom, P. y Hayes Thomas, (2004). Págs. 9 y 10. *El marketing de Servicios Profesionales*. Colombia: Editorial Paidós SAICF.

Lamb, C., Hair, J. y McDaniel. C. (2002). *Marketing*. Sexta Edición International Thomson

Lefcovich, M. (2009). Gestión de calidad para la excelencia. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10311860&ppg=5>

Manual, CTN (2007). *Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios*. Lima: PromPeru.

Manual, CALTUR (2009). *Calidad Turística para Establecimientos de Hospedaje*. Cusco: Dircetur

Martín, I. (2004). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico* (3era ed.). España: Pirámide.

Marketing Publishing. (2007). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10194515&ppg=7>

Mestres Soler, J.R. (1999). *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Barcelona, España. Ediciones Gestión 2000.

Miguel, J.A. (2002). *Calidad del servicio en el sector turístico*. Coruña – España: Netbiblo. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2004). *Reglamento de*

*Establecimiento de Hospedaje*. Lima – Perú.

Mincetur. (2004) Reglamento de Establecimiento de Hospedaje.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008). Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines. Recuperado de [http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs\\_documentos\\_Cultur/MB\\_P\\_MANIPULACION\\_DE\\_ALIMENTOS.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MB_P_MANIPULACION_DE_ALIMENTOS.pdf)"

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009). Ley general de turismo, N° 29408. Recuperado de [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_TURISMO\\_LEY29408.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010). Manual de buenas prácticas para atención de clientes. Recuperado desde: [http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs\\_documentos\\_Cultur/MB\\_P\\_atencion\\_cliente\\_dirigido\\_ge\\_ad\\_mm.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MB_P_atencion_cliente_dirigido_ge_ad_mm.pdf)

MINCETUR. (2011). *Índices Mensuales de Ocupabilidad de Establecimientos de Hospedaje Colectivo*. Lima – Perú.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012). Guía metodológica para el desarrollo del sistema de aplicación de buenas prácticas. Lima: Autor.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2003). Ley MYPE 28015. Recuperado de: [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)

Montaner, J. (1996). Estructura del mercado turístico (2da ed.). España: Síntesis.

Nanclares, J. (2001). Marketing y planificación para restaurantes. México: Paraninfo.

Navarro, A. (2008). Gestión de hoteles, Hostelería y Turismo. España: Vértice

Navarro, A. (2009). Recepción hotelera y atención al cliente. España: Paraninfo

Océano Céntrum. (s.f.). Enciclopedia práctica profesional de: turismo, hoteles y restaurantes.

España: Grupo editorial Océano.

Pentur. (2008). Diagnostico FODA del turismo en el Perú. Lima - Perú

Promperú. (2006). Manual de buenas prácticas para turismo sostenible. Recuperado de [media.peru.info/catalogo/.../manual\\_de\\_buenas\\_practicas\\_9124.pdf](http://media.peru.info/catalogo/.../manual_de_buenas_practicas_9124.pdf)

Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica. ICT-DEA-CCT/SICA (2006). Servicio de alimentos y bebidas. Costa Rica: Inst. Costarricense de turismo.

Rainforest Alliance. (s.f.). Buenas prácticas para turismo sostenible: Una guía para el pequeño y mediano empresario. Recuperado de <http://web.ambiente.gob.ec/sites/default/files/users/jloartefls/Buenas%20practicas%20del%20turismo%20sostenible.pdf>

Rainforest Alliance. (s.f.). Manual de buenas prácticas para turismo sostenible. Recuperado de [www.rainforestalliance.org/.../tourism\\_practices\\_guide\\_spanish.pdf](http://www.rainforestalliance.org/.../tourism_practices_guide_spanish.pdf)

Ramírez, C. (2002). Calidad total en las empresas turísticas. México D.F.: Trillas.

Reisinger, Y. (2001). *Unique Characteristics of Tourism, Hospitality, and Leisure Services En: Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. Kandampully, J; Mok, C.; Sparks, B. New York: The Haworth Hospitality Press.

Rubio, P. (2006). Introducción a la gestión empresarial. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10565708&ppg=4>

Sánchez Feito, J. (2000). Procesos de servicios en restauración. España: Síntesis.

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

Sandhusen, L. Richard, (2002). *Mercadotecnia*. México: Continental.

Servicio Nacional de Turismo – SERNATUR Chile. (2011). Manual de buenas prácticas:

alojamiento turístico. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/80679326/CHILE-POR-UN-TURISMOSUSTENTABLE->

Sociedad de hoteles del Perú (2011). Inversiones hoteleras en Perú alcanzaron cifra récord de US\$270 mllns en 2011. [Acceso 2013/04/13]. Disponible

[http://www.sociedadhotelesdelperu.org/notas\\_prensa\\_2011.htm](http://www.sociedadhotelesdelperu.org/notas_prensa_2011.htm)

<http://elcomercio.pe/turismo/1436245/noticia-inversiones-hoteleras-peru-alcanzaron-cifra-record-us270-mlns-2011>

Touma, M. Valverde, G. y Gutiérrez, M. (2003). *Manual de entrenamiento para mejorar la calidad en el servicio del departamento de recepción para hoteles de primera categoría*.

Escuela de Administración Hotelera. Tesis de Titulación. Universidad de Bogotá.  
Colombia.

Manual-de-Buenas-Practicas-del-Sector-Turistico.

# ANEXOS

## ANEXO 01

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	Actividades	Tiempos		
		2015		
		Dic	Enero	Feb
1	Elaboración del proyecto	x	x	x
2	Aprobación del proyecto		x	
3	Recolección y procedimiento de datos		x	
4	Elaboración del informe		x	
5	Pre blanca			x
6	Elaboración del artículo científico		x	
7	Sustentación de la investigación			x

## Anexos 02

### Presupuesto del proyecto de investigación

#### I.- Presupuesto Analítico

##### 1.1 Bienes de materiales

##### 2.1. Servicios

Ítem	Unidad De Medida	Cantidad	Costo Unitario	Parcial
<b>1.- útiles de escritorio</b>				
Papel bond	Ciento	1	S/.22.00	S/.22.00
Copias de cuestionario	Copia	100	S/. 0.10	S/.10.00
Lapiceros	Lapiceros	5	S/.1.00	S/.5.00
<b>Total 1</b>				<b>S/. 37.00</b>
<b>2.- equipos</b>				
Computadora	Computadora	1	S/.1.500	S/.1.500
Memoria USB	Memoria	1	S/.30.00	S/.30.00
Cámara fotográfica	Cámara	1	S/.400.00	S/.400.00
<b>Total 2</b>				<b>S/.1930.00</b>
				<b>S/. 1967.00</b>

II.- Presupuesto General

Ítem	Unidad De Medida	Cantidad	Costo Unitario	Parcial
<b>1.- transporte</b>				
Transporte	GBL	1	S/.10 .00	S/.10.00
<b>Total 1</b>				<b>S/. 10.00</b>
<b>2.- Comunicación</b>				
<b>Internet</b>	<b>Hora</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>S/. 20.000</b>
<b>Telefónica</b>	<b>Minutos</b>	<b>100</b>	<b>0.50</b>	<b>S/. 50.00</b>
				<b>S/.80.00</b>

II.- Presupuesto General

N°	Ítem	Monto
01	Recursos materiales	<b>S/. 1967.00</b>
02	Servicios	<b>S/. 80.00</b>
Total		<b>S/. 2047.00</b>

## ANEXO 01



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?

## ANEXO 02



---

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

Primaria completa

Secundaria inconclusa

Secundaria completa

Superior inconclusa (técnica)

Superior completa (técnica)

Superior inconclusa (universitaria)

Superior completa (universitaria)

## **2.2.-Especialidad**

---

## **2.3.-Estudios de posgrado**

Sí          No

Indicar el tipo de curso \_\_\_\_\_

## **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!**

### Anexo 03



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### FICHA DE OBSERVACIÓN BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES RESTAURANTES

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	La empresa cuenta con un programa para la gestión de residuos			

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 la medio	La empresa cuenta con un diseño e infraestructura armonioso con el paisaje			

## Anexo 04



### 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			

## Anexo 05



### FICHA DE OBSERVACIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO RESTAURANTES

<b>SUB DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>CUMPLE</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Recepción de insumos	La recepción de insumos se realiza en las primeras horas de la mañana			
	Al llegar los insumos se verifica su olor, textura, color, temperatura y apariencia general, además del peso y las cantidades			
	Se dispone de un ambiente adecuado para la recepción de insumos			
Almacenamiento de insumos	Existe un sistema de almacenamiento predeterminado			
	Los insumos son depositados en recipientes de conservación específicos para cada alimento			
	Se respeta el principio de primer ingreso primera salida			
	Los alimentos en polvo o granos se almacenan en recipientes que los			

	protejan de la contaminación y perfectamente etiquetados e identificados			
	Los alimentos están ordenados de acuerdo a su fecha de llegada			
	Las frutas y verduras son almacenadas a temperaturas entre los 7°C y 12°C			
	Los pescados y mariscos se mantienen refrigerados entre los 0°C y 5°C			
	Los pescados y mariscos, carnes y pollo se almacenan en depósitos con tapa			
	Se controla permanentemente la temperatura y el funcionamiento de los equipos de refrigeración			
	No se congela nuevamente un producto que ha sido descongelado			
Apertura del centro de producción	Se lleva a cabo un control del estado de equipos, utensilios y materiales de trabajo empleando un check list antes de iniciar las operaciones			
	Se realiza un control de inventario de los insumos en stock			
	Se realiza el control sanitario y de presentación del personal de producción empleando un check list antes de iniciar las operaciones			
Prelistamiento de insumos	Tanto los vegetales, frutas y carnes son lavados antes de su uso con agua potable			
	Posterior al lavado se procede a la desinfección, empleando cloro (10 gotas de cloro por cada litro de agua) dejando reposar durante 10 minutos (verduras y frutas) y 5 minutos (pescado), se concluye enjuagando con agua potable			
	Para el cortado y pelado se emplean utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para cada tipo de productos			
	Después del pelado y cortado se debe lavar cuidadosamente el sitio de			

	Trabajo			
	Existe un criterio de elaboración y almacenamiento de productos de pre alistamiento elaborados			
	Existe un proceso de envasado y etiquetado de porcionados			
Producción de platos	Se planifica periódicamente la oferta gastronómica del establecimiento			
	Existe un sistema de producción predeterminado, organizado y claramente establecido			
	El personal dispone de un uniforme completo y en buenas condiciones			
	Se cuenta con recetas estándar para la elaboración de los platos			
	El personal de producción aplica las recetas estándar para la preparación de los platos			
	Mientras los alimentos se están cocinando se mantienen tapados a fin de evitar la caída de algún material extraño			
	Los insumos congelados nunca se descongelan a temperatura ambiente ni en agua tibia			
	Para probar los alimentos se emplean utensilios apropiados			
	Las ordenes de pedido se elaboran según su llegada			
	Las ordenes de pedido se despachan ni bien están listas			
	El personal tiene una rápida capacidad de producción			
El personal de producción conoce el funcionamiento de los equipos				

	Se presta atención y cuidado a la presentación y decoración de platos terminados			
	La sección de producción se mantiene limpia y ordenada			
	Los equipos y superficies en contacto con los alimentos se limpian, lavan y desinfectan después de cada uso			
Montaje de comedor	Existe un procedimiento pre-establecido para la limpieza y sanitización de ambientes y mobiliario (salón, sala de estar, bar, servicios higiénicos, etc.)			
	Existe un orden de ubicación y distribución funcional de la cubertería, cristalería y menaje que facilita la operación			
	Se lleva a cabo un control de inventario físico de menaje, cubertería y cristalería			
	Se lleva a cabo la revisión de la presentación y aseo del personal de servicio empleando un check list			
	Se brinda información clara y precisa al personal de servicio sobre las ofertas del día, reservas, etc.			
	Existe un procedimiento establecido para el montaje a utilizarse en el servicio			
	Se efectúa el montaje de las mesas considerando el tipo de servicio y categoría del establecimiento			
	En caso de existir reservas, se asignan las mesas reservadas			
	Las cucharas y cuchillos se ponen a la derecha, el cuchillo con el filo hacia adentro, los tenedores al lado izquierdo			
	Las mesas disponen de suficientes servilletas			

	Existe un control de los ambientes del comedor, mobiliario y equipos por parte del personal de servicio, antes de la apertura del establecimiento, empleando un check list			
Reservas	La empresa ha definido un procedimiento para la toma de reservas			
	La empresa dispone de un registro para las reservas			
	Se disponen de políticas claras para las reservas			
	Las políticas y el procedimiento para la toma de reservas son conocidas por el personal			
	El personal informa el cliente las condiciones de la reserva			
Atención del comedor	Se mantiene una reunión de servicio con el personal de atención antes del inicio de la atención			
	La empresa ha definido el procedimiento para el recibimiento y atención de los clientes			
	El personal de servicio saluda a los clientes con amabilidad, estableciendo contacto visual y sonriendo			
	El personal de servicio conduce y ubica a los clientes hasta la mesa más apropiada a sus necesidades y los ayuda a sentarse			
	El personal de servicio abre la carta y entrega por la mano derecha de los clientes			
	El personal de servicio entrega la carta primero a las damas, luego a los caballeros mayores y finalmente a los jóvenes			
	El personal de servicio se dirige al cliente con respeto y si es posible empleando su nombre			
	El personal de servicio asiste a los clientes de forma amable en la			

selección de los platos, brindando sugerencias			
El personal de servicio conoce y describe las características de los elementos de la oferta gastronómica			
El personal de servicio mantiene una distancia prudente para la toma de pedidos y se para derecho, apoyando la comanda en su mano			
El personal de servicio emplea comandas para la toma de pedidos, en la cual indica la distribución y numeración de los comensales y los platos solicitados por cada uno, incluyendo especificaciones			
El personal de servicio repite en forma clara el pedido, la cantidad y especificaciones para la conformidad de los clientes			
El personal de servicio retira las cartas y sirve el aperitivo			
El personal sirve en forma ordenada y exacta los pedidos de los clientes, colocando los platos por el lado derecho del cliente, sirviendo primero a las mujeres y hombres mayores			
El personal sirve a todos los comensales al mismo tiempo			
Los platos son servidos en el tiempo establecido			
Los platos son servidos a la temperatura adecuada			
El personal mantiene los dedos en el borde del plato y no toca los alimentos			
El personal de servicio emplea la bandeja para llevar y servir las bebidas en la mesa			
El personal de servicio mantiene la bandeja en la mano izquierda, mientras sirve con la mano derecha y por la derecha del cliente			
El personal de servicio coge los vasos por la base			

El personal de servicio coge los cubiertos por el mango			
El personal de servicios sirve moviéndose alrededor de la mesa, evitando cruzar sobre los clientes			
El tiempo transcurrido entre el servicio de un plato y otro no excede los 10 minutos			
El personal de servicio, durante la comida se asegura que todo está conforme y averigua si los clientes necesitan algo más			
El personal de servicio, durante todo el servicio debe mantenerse atento a las necesidades del cliente			
Si el cliente se queja por algo, el personal de servicio demuestra interés y comunica al administrador			
El personal de servicio retira los platos cuando todos han terminado de comer			
El personal de servicio verifica la satisfacción de forma verbal			
El personal de servicio presenta la cuenta a solicitud del cliente, en un plazo máximo de 5 minutos posteriores a que ha sido solicitada			
El personal de servicio comprueba la exactitud del comprobante de pago antes de su entrega al cliente			
El personal de servicio presenta la cuenta con la cara abajo y en una bandejita limpia			
Cuando los clientes están por irse, el personal de servicio agradece amablemente, ayuda con las sillas y los invita a regresar			
El personal de servicio desmonta las mesas, respetando las normas de seguridad y sanidad en la manipulación de cristalería, cubertería y mantelería			

	El personal de servicio procede al montaje de las mesas de acuerdo a las normas establecidas			
Servicio de bar	Existe un control de inventario impreso			
	Existe un par de stock de botellas de bebidas en la barra			
	Existe un montaje preestablecido para las baterías y displays de la barra			
	Se disponen de recetas estándar de las bebidas, la que incluye la presentación de las mismas			
	El personal emplea las receta estándar para la preparación de las bebidas			
	El personal cuenta con uniforme apropiado y en buenas condiciones			
	Se emplean de forma adecuada cada uno de los implementos y utensilios			
	El personal emplea cristalería adecuada para cada tipo de bebidas			
Cierre de comedor	El personal cuenta con los equipos y materiales necesarios para hacer la limpieza del comedor			
	El personal repone los implementos faltantes en el comedor			
	El personal hace el desmontaje de mesas, mostradores y exhibidores			
	El personal realiza la limpieza y desinfección del mobiliario			
	El personal apaga los equipos eléctricos			

	El personal lleva a cabo el control de cierre del comedor empleando un check list			
	El personal elabora el reporte de ocurrencias			
Cierre del centro de producción	Se dispone de un formato de control de bajas y productos malogrados			
	Los equipos se lavan desmontando las partes removibles			
	Los productos sobrantes se guardan en envases apropiados			
	El personal realiza la limpieza y ordena la batería y utensilios de cocina de cada sección			
	Todo el centro de producción se deja ordenado y sanitizado			
Mantenimiento	Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento			
	Se cuenta con un registro de las intervenciones de mantenimiento correctivo			
Limpieza y desinfección	Se cuenta con un plan de limpieza y desinfección			
	Se dispone de procedimientos de saneamiento para gestionar la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipamiento			
	Se cuenta con un plan de manejo integral de plagas			
	Se cuenta con un espacio independiente y señalizado para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección, debidamente identificados			

## Anexo 06



### FICHA DE OBSERVACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA RESTAURANTES

<b>SUB DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>CUMPLE</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
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			
	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			

## Anexo 07



### FICHA DE OBSERVACIÓN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO RESTAURANTES

SUB DIMENSIÓN	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 acceso especial para discapacitados			

	Cuenta con estacionamiento privado o existe uno cercano			
	Cuenta con espacios verdes al rededor, los cuales están bien cuidados			
	Cuenta con una acceso independiente para los proveedores y el personal			
Cocina	Se ubica próxima al comedor			
	Cuenta con áreas de trabajo identificadas y delimitadas para la preparación de alimentos			
	El piso es de material antideslizante y de fácil limpieza			
	Las paredes están revestidas con material liso y de fácil limpieza			
	Se cuenta con iluminación apropiada que no altere el color ni la apariencia de los alimentos			
	Se cuenta con un sistema de ventilación apropiado			
	Se dispone de una campana extractora			
	Los equipos están en funcionamiento y óptimas condiciones de limpieza			
	Los utensilios de cocina están en buen estado y en óptimas condiciones de limpieza			
	Los equipos y mobiliario están ubicados de forma que no interrumpen el flujo de trabajo			
Se cuenta con un área específica destinada para los residuos, la cual se				

	encuentra alejada del área de producción			
	La sección de producción se mantiene limpia y ordenada			
	Se dispone de un área para el lavado de manos, la que cuenta con los implementos necesarios			
	Se cuenta con suministro de agua permanente			
Almacén	El almacén posee una ventilación adecuada			
	Todas las aberturas están cerradas con mallas			
	Las paredes y pisos son lisos para evitar las plagas			
	Los estantes son de material anticorrosivo			
	Iluminación adecuada que no altere el color de los alimentos			
	Contar con sectores independientes, adecuados para el almacenamiento de alimentos según tipo (perecederos, no perecederos, artículos de limpieza)			
Comedor	El comedor presenta condiciones adecuadas de limpieza			
	La decoración es agradable y armoniosa			
	Se cuenta con sistema de ventilación			
	El olor es agradable			
	El mobiliario está en buen estado de conservación y limpio			

	El mobiliario se ha distribuido de forma adecuada facilitando la circulación		
	Se cuenta con equipos de música y televisión		
	Las cartas están en buen estado y con los precios actualizados		
	Cuenta con señalización de emergencia, extintores y luces de emergencia		
	Se cuentan con estaciones de servicio debidamente organizadas		
	Se dispone de utensilios, vajilla, cristalería y mantelería en cantidades suficientes para atender las necesidades de máxima ocupación		
	Se emplean utensilios, vajilla, cristalería y mantelería acordes a las características del establecimiento y están en perfecto estado de conservación		
	Se dispone de un área de caja para el cobro de las facturas, la que dispone de los equipos necesarios		
Servicios higiénicos	Se cuentan con servicios higiénicos independientes e identificados por sexo		
	Los servicios higiénicos no tiene acceso directo al comedor		
	Disponen de un sistema adecuado de ventilación		
	Cuentan con una iluminación apropiada		
	Disponen de los implementos de higiene necesarios (jabón líquido, papel toalla o secador de aire caliente)		

	Están permanentemente limpios			
Área de personal	La empresa cuenta con un área segura destinada para que el personal deje sus pertenencias			
	La empresa cuenta con servicios higiénicos en óptimas condiciones de limpieza para el personal			
	La empresa cuenta con un área destinada para que los estudiantes tomen sus alimentos			
Oficinas	Se cuenta con una oficina administrativa			
	La oficina cuenta con los equipos e implementos necesarios			



## Anexo 08

### Fotografías 06 del Hotel “Casa cesar”



Bienvenidos a vuestra casa en Tumbes

Fuente: Archivo del investigador, Enero 2015

**Fotografía 07: Entrevista a la administradora del Hotel casa cesar**



**Fuente: Archivo del investigador, Enero 2015**

**Fotografía 08: después de terminar las encuestas esta instalación de Hotel “casa cesar”**



**Fuente: Archivo del investigador, Enero 2015**

## **Anexo 09**

### **Logo del Hotel “Casa cesar”**



**Fuente: <http://www.hotelcasa cesar. Com>**