

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN
FUNCIÓN A LAS NECESIDADES DE LA DEMANDA EN
LA CASA HOSPEDAJE SHUBET DE LA CIUDAD DE
CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS - 2017.**

Autor:

Bach. Edwar Ramos Zuta.

Asesor:

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar.

CHACHAPOYAS - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios

Por estar presente en cada uno de mis objetivos propuestos y por darme salud y la vida.

A mi madre (QEPD)

Por haberme inculcado siempre los valores y la perseverancia, por haberme enseñado a nunca rendirme ante los obstáculos y por esa lucha constante hasta el último día de su vida por hacernos a cada uno de sus hijos personas de bien y profesionales, por enseñarme a valorar las cosas y trabajar duro para conseguirlas, esta tesis se la dedico a mi madre anuqué quisiera que esté presente Dios no lo quiso así, porque también él lo quería a su lado y se la llevo muy tempranamente. Se que desde el cielo ella me está viendo.

A mi padre

Por apoyarme incondicionalmente en mis decisiones y por estar presente en los momentos que siempre lo he necesitado,

A mis hermanos y familiares.

A cada uno de mis hermanos a Julio, a Doris, a Lurdes, a Mabel y a Medali por ese apoyo constante que siempre me han brindado y por aún permanecer juntos como siempre quiso nuestra madre, no quería terminar esto sin mencionar a mi abuelita Maria, aunque no hablemos mucho siempre la tengo presente.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta tesis, que de manera desinteresada me brindaron la información necesaria para la realización de la misma.

Agradecer a mi asesor Carlos Alberto Hinojosa Salazar por brindarme su tiempo y corregirme en los errores de esta tesis.

Finalmente agradecer a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza por abrirme sus puertas para estudiar esta carrera en especial a los docentes de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (FACEA), gracias por brindarme sus conocimientos, sin ellos no seríamos nada.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.
RECTOR

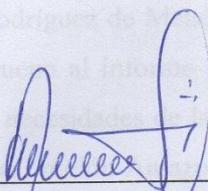
Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTA PAGINA DEL JURADO ASesor

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe de la tesis "Lineamientos de gestión de calidad en función a las necesidades de la demanda para la Casa Hospedeje Shubet de la ciudad de Chachabambilla, 2017", del Bachiller: Edwar Ramos Zuta, dándole pase para su posterior sustentación, el mismo es aprobado por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo es aprobado de acuerdo a la Metodología Científica y es concordante con el esquema de la UNIRMA.

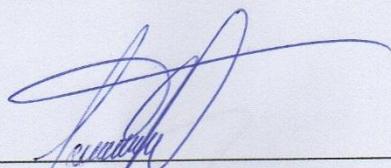


Dr. River Chávez Santos

PRESIDENTE

Por lo tanto:

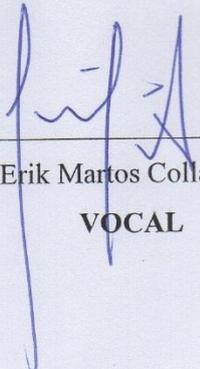
Firmando la presente para mayor constancia.



Mg. Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo

SECRETARIO

Dr. César Augusto Pineda Salazar
ASESOR



Mg. Erik Martos Collazos Silva

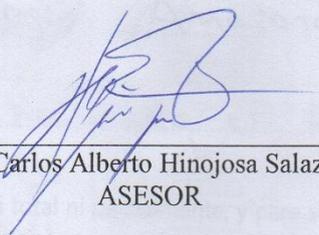
VOCAL

VISTO BUENO DEL ASESOR

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “Lineamientos de gestión de calidad en función a las necesidades de la demanda para la Casa Hospedaje Shubet de la ciudad de Chachapoyas, región Amazonas - 2017”, del Bachiller: Edwar Ramos Zuta, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo a la Metodología Científica y en concordancia con el esquema de la UNTRM.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.


Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar.
ASESOR

Chachapoyas 27 de abril de 2019



ANEXO 3-K

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Edwar Ramos Zuta
identificado con DNI N° 46680217 Estudiante()/Egresado (X) de la Escuela Profesional de
Administración De Empresas de la Facultad de:
Ciencias Económicas y Administrativas
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: lineamientos de gestión de calidad en función a las necesidades de la demanda para la casa hospedaje Shubet de la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas - 2017

que presento para obtener el Título Profesional de: licenciado en Administración de Empresas.

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 29 de abril de 2019

Firma del(a) tesista



ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 02 de ABRIL del año 2019, siendo las 11:15 a.m. horas, el aspirante EDUAR RAMOS ZUTA defiende en sesión pública la Tesis titulada: LINEAMIENTOS DE CALIDAD EN FUNCIÓN A LAS NECESIDADES DE LA DEMANDA EN LA CASA HOSPEDAJE SUBBÉT DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS - 2017.

para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : DR. RIVER CHAVEZ SANTOS
Secretario : MS. FRANKLIN DÍAZ ZAVALETA CHAVEZ AROJO
Vocal : MS. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:04 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN.....	14
II.	MATERIAL Y MÉTODOS	17
	2.1. Objeto de estudio	17
	2.2. Variable de estudio	17
	2.3. Operacionalización de variables	18
	2.4. Tipo de estudio	19
	2.5. Diseños de la investigación	19
	2.6. Población	19
	2.7. Muestra y muestreo.....	19
	2.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
	2.9. Análisis de datos	20
III.	RESULTADOS.....	22
	3.1. Resultados de la encuesta a clientes de la Casa Hospedaje Shubet, relacionados con la calidad de servicios.....	22
	3.2. Resultados de las entrevistas	34
	3.3. Resultados de la lista de cotejo para determinar si el establecimiento cumple con los requisitos mínimos de funcionamiento.	35
	3.4. Diagnóstico de la gestión actual y la calidad de la Casa Hospedaje Shubet.....	36
IV.	DISCUSIÓN.....	47
V.	CONCLUSIONES.....	50
VI.	RECOMENDACIONES	52
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
VIII.	ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Edad.....	21
Figura 02: Género.....	21
Figura 03: Tiempo de permanencia.....	22
Figura 04: Veces que utilizó el servicio.....	22
Figura 05: Estado de las dependencias	23
Gráfico 06: Recepción.....	23
Figura 07: Pasillos.....	24
Figura 08: Habitaciones.....	24
Figura 09: Aspecto del personal.....	25
Figura 10: El área de recepción.....	25
Figura 11: Las habitaciones.....	26
Figura 12: Servicio.....	26
Figura 13: Problemas en su estadía	27
Figura 14: Solución del problema.....	27
Figura 15: Le brindaron información.....	28
Figura 16: Información rápida de los servicios.....	28
Figura 17: Los servicios tomados fueron brindados con rapidez.....	29
Figura 18: El personal siempre se mostró:.....	29
Figura 19: Personal disponible.....	30
Figura 20: ¿El personal le transmite confianza?.....	30
Figura 21: Discreción	31
Figura 22: Personal competente.....	31
Figura 23: Seguridad.....	32
Figura 24: Recomendaciones	32
Figura 25: Flujograma del proceso de mejora continua.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Matriz de entrevista al propietario y administrador de la Casa Hospedaje Shubet sobre los lineamientos de gestión de calidad.....	33
Tabla 02: Lista de cotejo.....	34
Tabla 03: Estrategias	37
Tabla 04: Perfil socioeconómico.....	38
Tabla 05: Características de Viaje.....	38
Tabla 06: Características de necesidades en el servicio.....	38
Tabla 07: Identificación de los lineamientos de Calidad para la Casa Hospedaje Shubet.....	39
Tabla 08: Especificación para el lineamiento desarrollo de una cultura de calidad.....	41
Tabla 09: Especificación para el lineamiento fomento de la implementación de proceso de mejora continua.....	42
Tabla 10: Resumen de costos	43
Tabla 11: Cronograma de actividades	43

RESUMEN

La presente tesis titulada “Lineamientos de gestión de calidad en función a las necesidades de la demanda para la Casa Hospedaje Shubet de la ciudad de Chachapoyas, región Amazonas - 2017”, parte de la necesidad de mejorar la calidad de servicio para los clientes del hospedaje Shubet, formulándose como problema de investigación ¿Qué lineamientos de gestión de calidad se deberán establecer en función a las necesidades de la demanda para la casa hospedaje Shubet de la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas- 2017?, y planteándose como objetivo proponer lineamientos de gestión de calidad en función a las necesidades de la demanda para la casa hospedaje Shubet de la ciudad de Chachapoyas – Región Amazonas – 2017. La tesis se respalda en teorías como la teoría de gestión, teoría de la calidad, la ley de la oferta y la demanda y el Plan de Calidad Turística del Perú (CALTUR). La metodología utilizada fue de carácter descriptivo lo cual permitió describir los lineamientos actuales y procesos relacionados con la calidad en el Hospedaje Shubet. En los resultados se identificó a dos lineamientos los cuales son el desarrollo de una cultura de calidad y el fomento de la implementación de proceso de mejora continua. En la conclusión se llegó a plantearse las siguientes estrategias: Fomento de la cultura de emprendimiento con calidad de servicio, participación e interrelación en cursos dictados por instituciones ligadas a la actividad turística y Generación de documentos de gestión, para ser desarrolladas en el plazo de un año.

Palabras Claves: Lineamientos, Gestión, Calidad, Demanda, Hospedaje

ABSTRACT

This thesis entitled "Guidelines for quality management according to the needs of the demand for the Shubet Housing House of the city of Chachapoyas, Amazonas region - 2017", part of the need to improve the quality of service for the clients of the lodging Shubet, being formulated as a research problem Which quality management guidelines should be established according to the needs of the demand for the Shubet lodging house in the city of Chachapoyas, Amazon Region - 2017 ?, and proposing as an objective to propose management guidelines of quality according to the needs of the demand for the Shubet lodging house of the city of Chachapoyas - Amazon Region - 2017. The thesis is supported by theories such as management theory, theory of quality, the law of supply and demand and the Tourism Quality Plan of Peru (CALTUR). The methodology used was descriptive, which allowed describing the current guidelines and processes related to quality in Shubet Hosting. The results identified two guidelines which are the development of a culture of quality and the promotion of the implementation of continuous improvement process. In the conclusion, the following strategies were considered: Promotion of the culture of entrepreneurship with quality of service, participation and interrelation in courses dictated by institutions linked to tourism and Generation of management documents, to be developed within a period of one year.

Key Words: Guidelines, Management, Quality, Demand, Hosting

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios, dentro de los que se encuentra los hospedajes en el mundo han tenido un crecimiento importante en el producto bruto de países como Estados Unidos de Norte América, donde la participación es de 75 por 100. (Fernández, 2013).

En España la industria turística destaca y aporta a la economía en este país en un promedio de 11% de PBI y más de 1´ 300 000 puestos. (Rato, 2010).

Las empresas turísticas sobre todo la industria hotelera en las últimas décadas enfrentan altos niveles de competencia, debido a factores que generan cambio en las condiciones de competencia, destacando la globalización, la aceleración del cambio tecnológico, la presión de la competencia y cambio en las características de la demanda, que cada vez es más exigente. Estas condicionantes, hacen que surja la necesidad de las empresas de hospedaje de buscar y adaptarse a modelos y sistemas de gestión de calidad que influya positivamente sobre su rentabilidad y competitividad, bajo un enfoque nuevo que conste en atraer, vender, satisfacer y fidelizar al huésped o cliente.

A nivel nacional para el artículo del diario la republica del 08 de julio de 2013 se informe que: si bien el hotelería en el Perú ha tenido un crecimiento importante en los niveles de inversión en los últimos cinco años, es necesario más calidad de servicio.

Según el director general de Hospitality & Tourism consultores (HT Consultores), Juan Alberto Palacios, uno de los problemas resaltados por el entrevistado es el inadecuado manejo y operación de los establecimientos de hospedaje, donde sobresale el empirismo

El Departamento de Amazonas es considerado a la fecha como un nuevo destino importante en el Perú, donde se está generando arribos de viajeros por múltiples motivaciones dentro de las que se encuentran el turismo, negocios, trabajo entre otros. La ciudad de Chachapoyas como capital, concentra según los registros de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), en la ciudad existen 55 establecimientos en total, de los cuales 22 hostales y 7 hoteles categorizados y 26 establecimientos sin categorizar.

Para el caso de los establecimientos de hospedaje extra hoteleros, en la ciudad existen 10 casas de hospedajes y 7 hospedajes. Estas empresas están dirigidas a

diferentes segmentos de mercados donde en su mayoría son clientes regionales que se trasladan a la ciudad por negocios. Existen también los turistas mochileros que buscan hospedajes de bajo costo, pero con garantías y seguridad.

Dentro de la justificación encontramos que la investigación está orientada a mejorar la calidad del servicio del hospedaje Shubet, bajo lineamientos de gestión planificadas en función de las necesidades de sus clientes y que permitirá incrementar su mercado, mejorando así la rentabilidad de la empresa.

Desde el punto de vista teórico la investigación propondrá lineamientos basados en otras experiencias de autores, adaptadas a la realidad de la empresa, generando nuevo conocimiento para enriquecer las ciencias administrativas.

En el aspecto práctico la investigación se justifica porque se planteará lineamientos basados en la solución de problemas existentes en la empresa, de una manera factible y acorde a las necesidades de los clientes.

Desde el punto de vista económico, los lineamientos de calidad que se propondrán, influirán en las etapas de atraer, comprar, satisfacer y fidelizar al cliente, generando productividad y rentabilidad que repercutirá también en los trabajadores.

Desde el punto de vista social, se buscó trabajar la satisfacción de las necesidades del cliente, que es la razón de ser de la empresa.

En el aspecto ecológico, los lineamientos de calidad, deberán contemplar responsabilidad en el manejo de energía e insumos que garantice una gestión sostenible.

La hipótesis de la investigación fue: si los lineamientos de gestión de calidad son operativos, sistemáticos y basados en competencias, se podrá satisfacer las necesidades de la demanda para la casa hospedaje Shubet de la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas. La investigación tuvo como objetivos específicos realizar un diagnóstico de la gestión actual y la calidad de la casa hospedaje Shubet. Determinar las características y necesidades de la demanda de la casa hospedaje Shubet. Elaborar los lineamientos de gestión de calidad acorde a la realidad de la casa hospedaje Shubet.

CAPITULO II
MATERIALES Y MÉTODOS

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1.Objeto de estudio

Lineamientos de gestión de calidad en la Casa Hospedaje Shubet

2.2.Variable de estudio

Variable 01

- Lineamientos de gestión.

Variable 02

- Necesidades de la demanda.

2.3.Operacionalizacion de variables

Variables	Definición teórica	Definición Operativa	Dimensión	Indicador	Instrumento
Lineamientos de gestión.	Es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución.	Conjunto de estrategias y técnicas enfocadas de manera planificada para realizar la gestión en un establecimiento de hospedaje.	-Estrategias de gestión y actividades. -Necesidades de la demanda. -Técnicas de atención al cliente. -Servicios de alojamiento. -Servicios complementarios.	-un diagnóstico de gestión de calidad de la empresa. -cantidad de clientes en el 2016. - documentos de gestión del hospedaje Shubet. - cuaderno de registro de los clientes.	Fichas de registro. Encuestas Entrevistas
Necesidades de la demanda.	Comprende el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares distintos al de residencia y trabajo de los usuarios.	Conjunto gustos y preferencias por cubrir por parte de la demanda cuando solicitan el servicio de hospedaje.	-Gustos y preferencias en servicio de alojamiento	-Resultado de la encuesta a clientes. - una propuesta de lineamientos de calidad de gestión	Fichas de registro. Encuestas Entrevistas

2.4. Tipo de estudio

Descriptiva

2.5. Diseños de la investigación

M \longrightarrow **O**

M: Clientes periodo (2016).

O: Observación de variables.

2.6. Población

P1: 340 clientes del Hospedaje Shubet del año 2016

2.7. Muestra y muestreo

La muestra será establecida mediante la fórmula de población finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

N = Total de la población (3400)

Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (5%)

M1: 71 clientes del año 2016.

$$n = \frac{3\ 400 \times (1.96)^2(0.05)(0.95)}{(0.05)^2 \times (3\ 400 - 1) + (1.96)^2(0.05)(0.95)} = 71.4$$

2.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Métodos.

Los métodos que se utilizaron en la investigación están en función al cumplimiento de los objetivos y las características de la tesis que es mixta,

manejando información cualitativa y cuantitativa. Los métodos son los siguientes:

- **Método descriptivo:** permitió describir los lineamientos actuales y procesos relacionados con la calidad en el Hospedaje Shubet; esta información fue la base para el diagnóstico de la empresa.
- **Método inductivo y deductivo:** estos métodos, fueron utilizados en diversas etapas de la investigación como en la elaboración del proyecto, para el acopio de información de fuentes bibliográficas y hemerográficas, que al ser articuladas conformaron el marco teórico de la investigación.
- **Método sistemático:** permitió la articulación de los resultados de la investigación, desde el diagnóstico de la gestión y calidad del servicio en el Hospedaje Shubet hasta la propuesta de los lineamientos de gestión que se propongan.

Técnicas.

Las técnicas a utilizarse son las siguientes:

- **Observación directa:** permitió acopiar información de primera fuente, haciendo el registro adecuado, tanto de la realidad observable en la empresa como de los documentos existentes en la misma y que son indicadores interés para la tesis.
- **Fichaje:** esta técnica fue utilizada para registrar en fichas los procesos actuales de gestión de la empresa y para el planteamiento de diagramas de flujos con los lineamientos que se consideren para la propuesta de solución.

2.9.Análisis de datos

El procesamiento de datos análisis y redacción del informe se realizó en una segunda etapa de gabinete haciendo uso de métodos del analítico deductivo e inductivo; para ello se utilizó la herramienta office Excel que permitió el procesamiento de gráficos estadísticos.

CAPITULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS.

3.1. Resultados de la encuesta a clientes de la Casa Hospedaje Shubet, relacionados con la calidad de servicios.

La encuesta fue aplicada a 71 clientes de la Casa Hospedaje Shubet durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2017, con la finalidad de obtener información, relacionada con su satisfacción y la calidad de servicio, que permita realizar un diagnóstico donde se identifique su perfil y necesidades de acuerdo a los objetivos de la tesis. Los resultados son los siguientes:

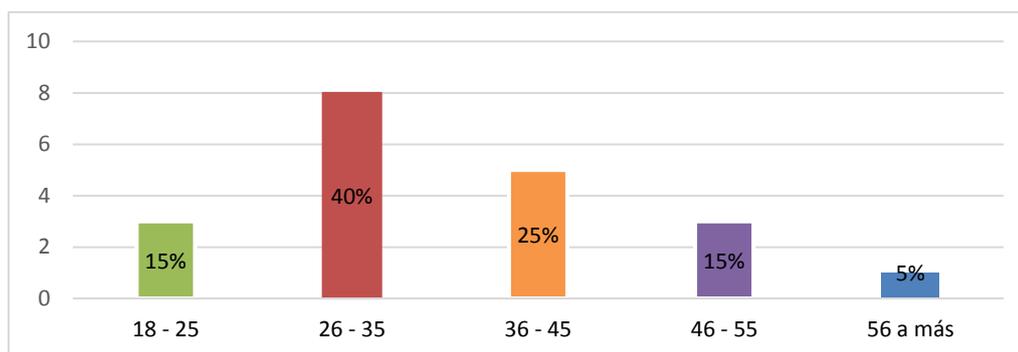


Figura 01: Edad

En la figura n° 01 podemos ver que de los encuestados el 40% son de las edades entre 26 a 35, el 25% son de las edades de 36 a 45, en el 15% están los de 18 a 25 y los de 36 a 45 años de edad. Con este resultado se puede afirmar que la mayoría de nuestros clientes están en un promedio de edad entre 26 a 35 años de edad.

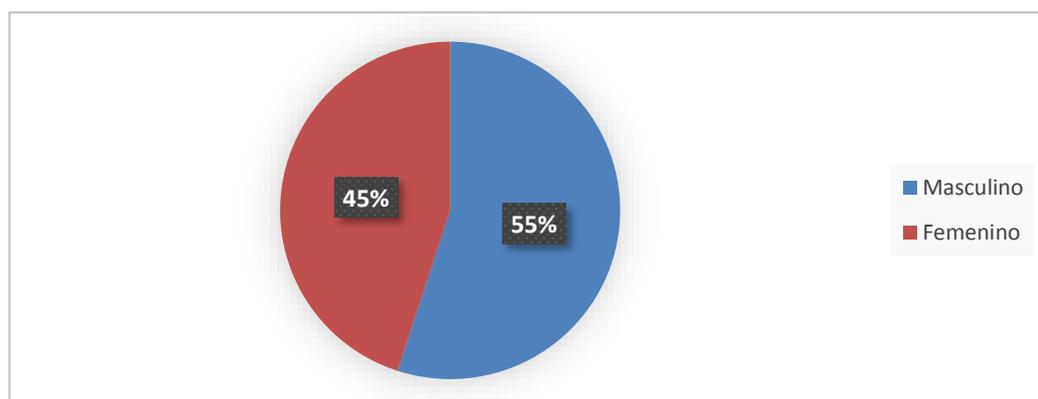


Figura 02: Género

Del 100% de nuestros clientes, el 55% son de género masculino, y el 45% son de género femenino.

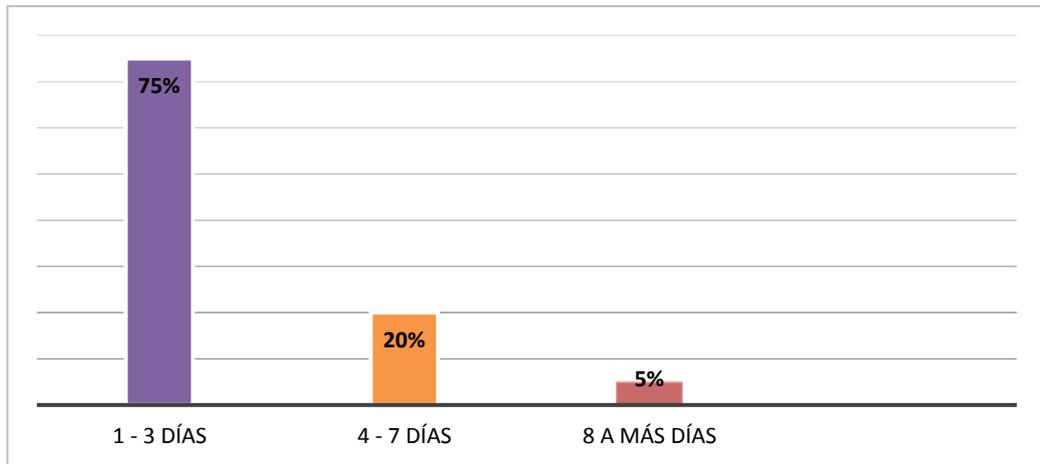


Figura 03: Tiempo de permanencia

El 75% de los encuestados han permanecido de 1 a 3 días, el 20% de 4 a 7 días y el 5% de 8 a más días. Esto nos muestra que nuestros clientes llegan a la ciudad de Chachapoyas por estancias cortas, y por diferentes motivos, ya sea turismo, salud, trabajo entre otras actividades

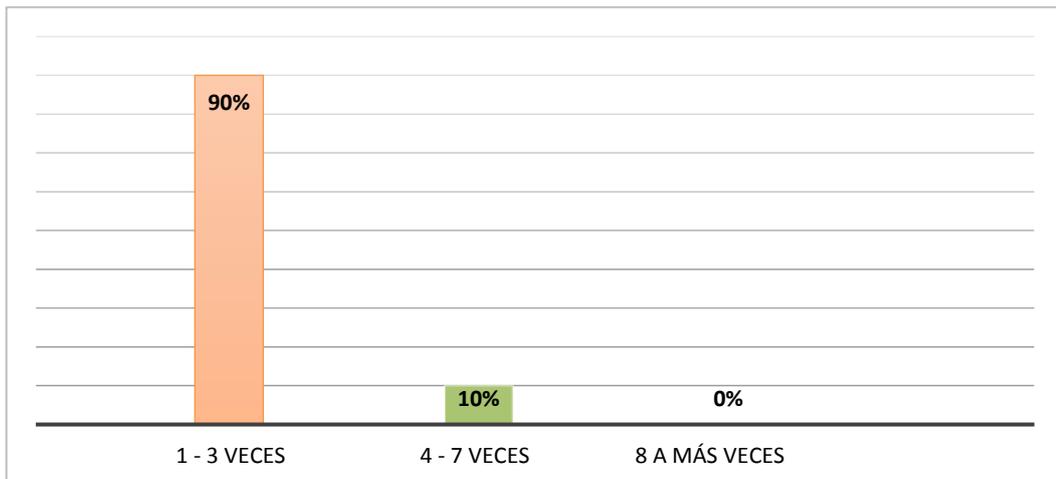


Figura 04: Veces que utilizó el servicio

El 90% de los encuestados hizo uso de los servicios de 1 a 3 veces, con esto podemos afirmar que el cliente que llega una vez a usar el servicio del hospedaje, lo vuelve hacer una segunda vez y muchos de ellos una tercera vez. El 10% de los clientes a usado el servicio de 4 a 7 veces. A ellos se les considera clientes fidelizados, y muchos de ellos seguirán regresando frecuentemente.

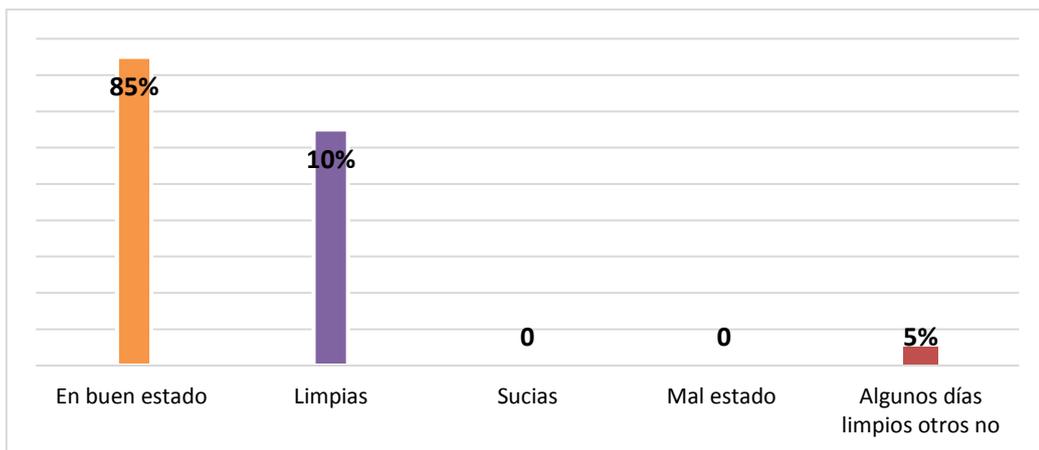


Figura 05: Estado de las dependencias

El 85% de los encuestados respondieron que las dependencias y equipamiento del edificio se encuentran en buen estado, el 10% que se encuentran limpias y un 5% respondieron que algunos días limpios y otros no. La mayoría de nuestros clientes encuestados afirman que las dependencias están en buen estado.

¿LAS ÁREAS LES RESULTAN AGRADABLES?

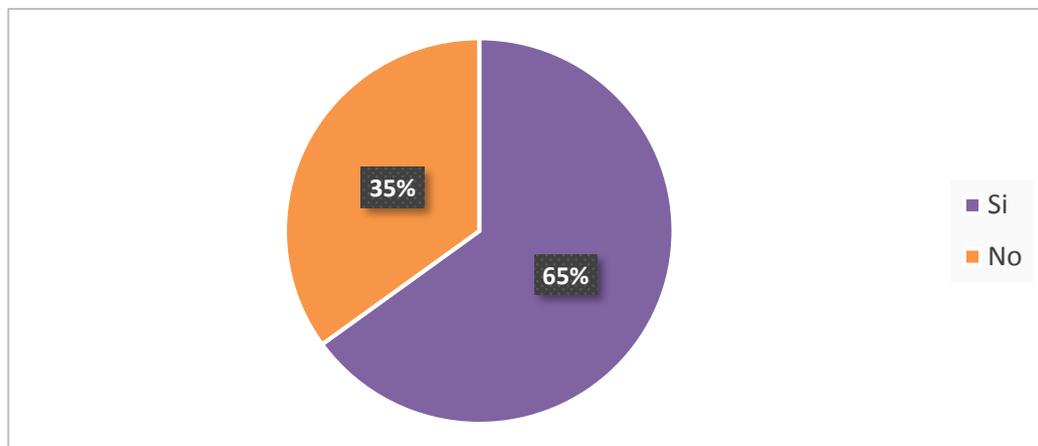


Figura 06: Recepción

De los encuestados el 65% respondieron que la recepción les resulta agradable y el 35% afirma que no le resulta agradable, podemos concluir que los clientes que respondieron de manera negativa, es porque consideran que nuestra recepción es demasiado pequeña para la atención.

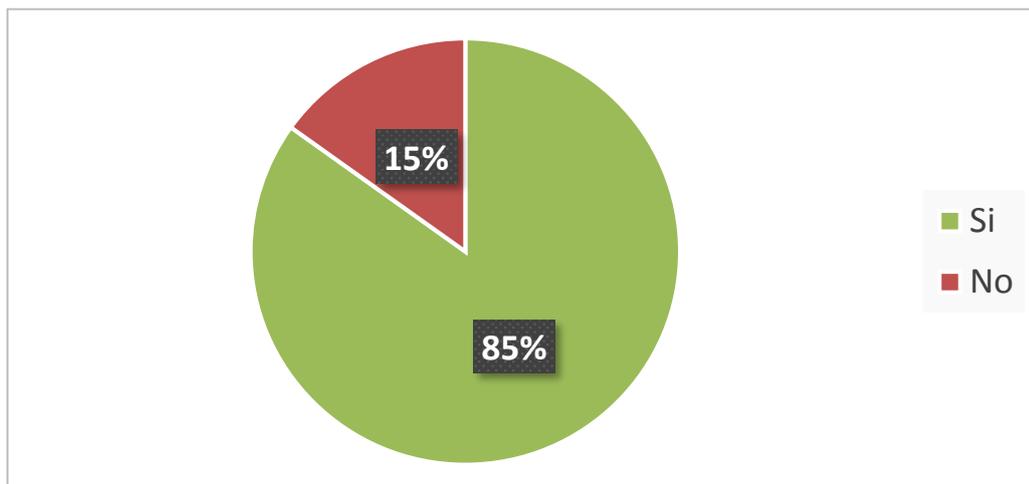


Figura 07: Pasillos

El 85% de los encuestados respondieron que los pasillos les resultan agradables ya que siempre se encuentran limpias y en buen estado, y el 15% respondieron que nuestros pasillos no le resultan agradables ya que las barandas de seguridad son demasiado bajos.

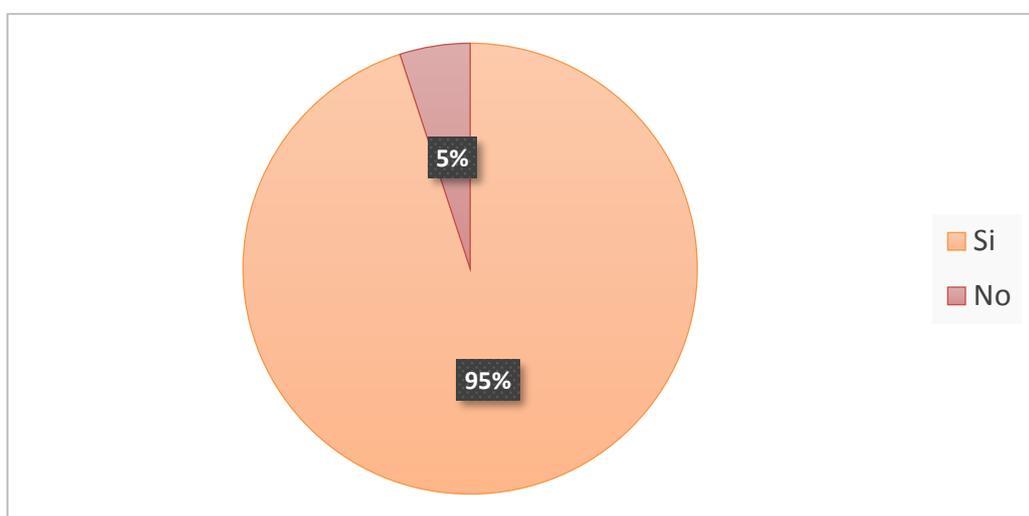


Figura 08: Habitaciones

De los encuestados el 95% respondieron que las habitaciones les resulto agradable en su estadía y al 5% no. Con esta información podemos corroborar con la figura N° 04 y podemos afirmar que nuestros clientes que respondieron que la habitación le resulta agradable, son los que vuelven a hacer uso del servicio.

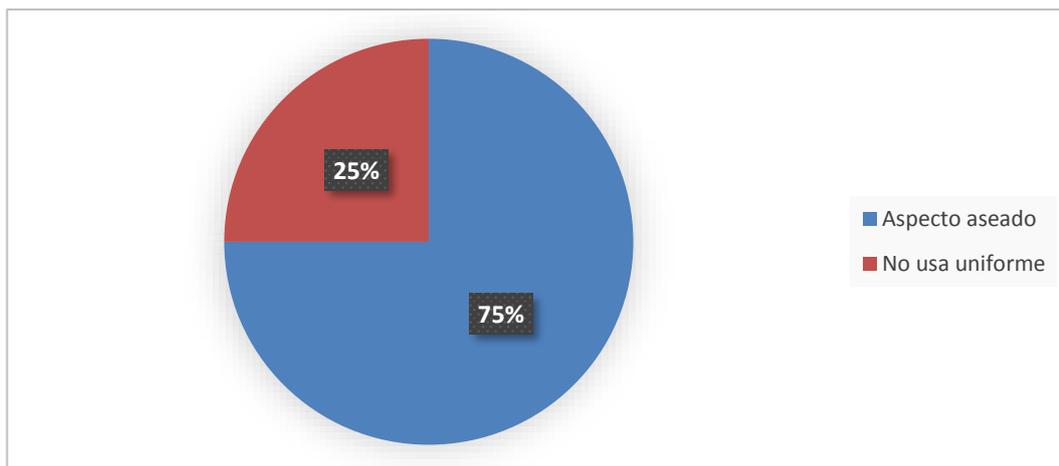


Figura 09: Aspecto del personal

De acuerdo a los encuestados se obtuvo la siguiente información el 75% indicó que el personal que labora en el establecimiento tiene un aspecto aseado y presentable para una buena atención al cliente, el 25% opinó que el personal que labora en el establecimiento no usa uniforme dicho resultado será tomado en cuenta como una recomendación.

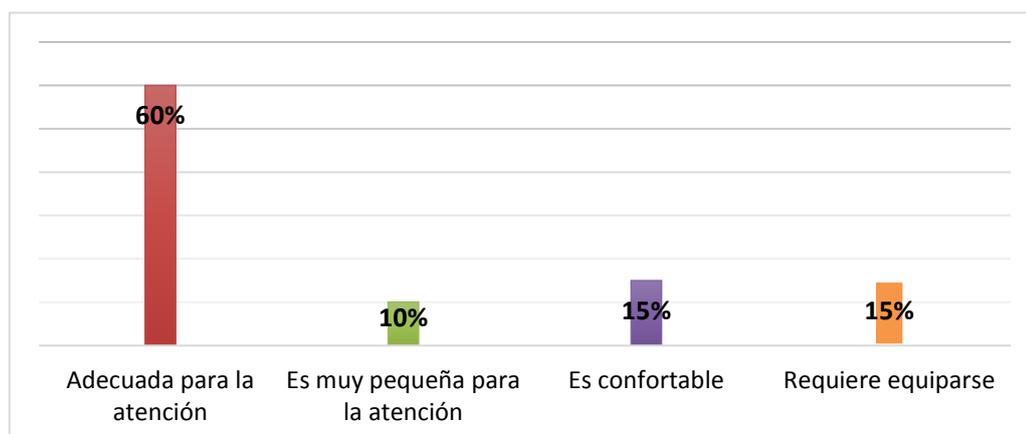


Figura 10: Área de recepción

El 60% de acuerdo a la encuesta realizada, se obtuvo un resultado favorable acerca del área de recepción, ya que para ellos se encuentra adecuada para la atención, más el 15% obtuvo un resultado que es confortable y el otro 15% opinaron que requiere equiparse, el 10% indica que es muy pequeña para la atención.

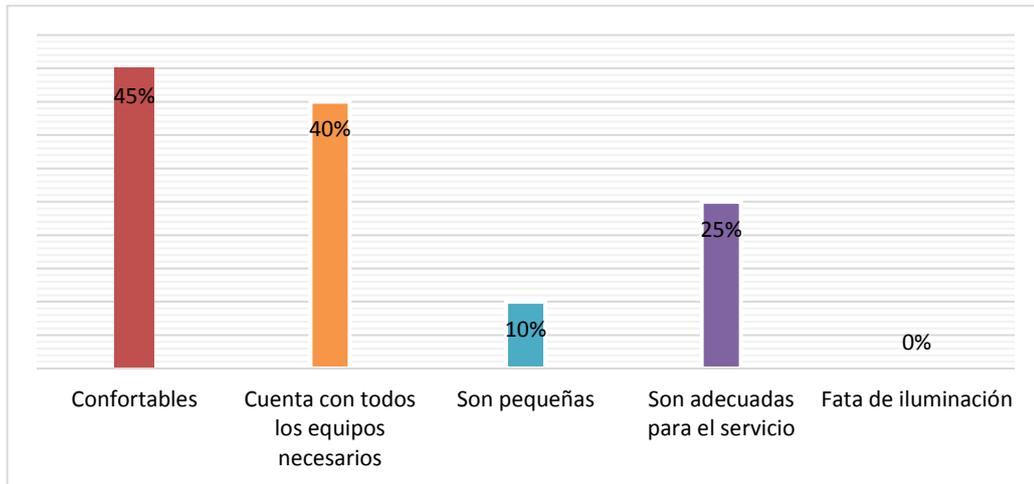


Figura 11: Las habitaciones

El 45% de los encuestados respondieron que las habitaciones son confortables, el 40% opinaron que cuentan con todos los equipos necesarios, el 25% son adecuadas para el servicio y el 10% opinaron que son pequeños. Con este resultado podemos ver que el 90% de nuestros clientes, están conformes con el servicio que se está brindando.

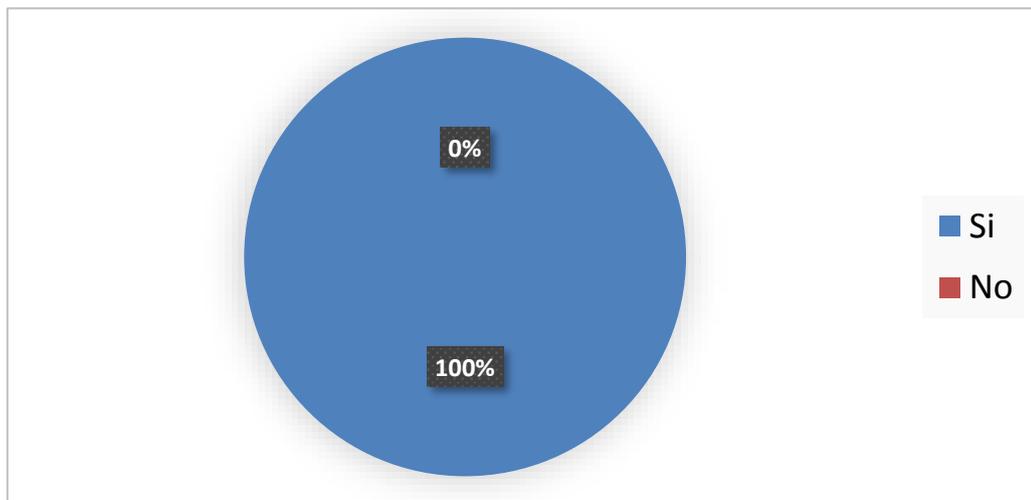


Figura 12: Servicio

De los encuestados el 100% respondieron que el servicio que se les brinda está de acuerdo al contrato establecido. de todos nuestros encuestados no hemos tenido quejas de no haber respetado el contrato o el reglamento del establecimiento, lo cual esta en un lugar visible en todas las habitaciones (reglamento del hospedaje).

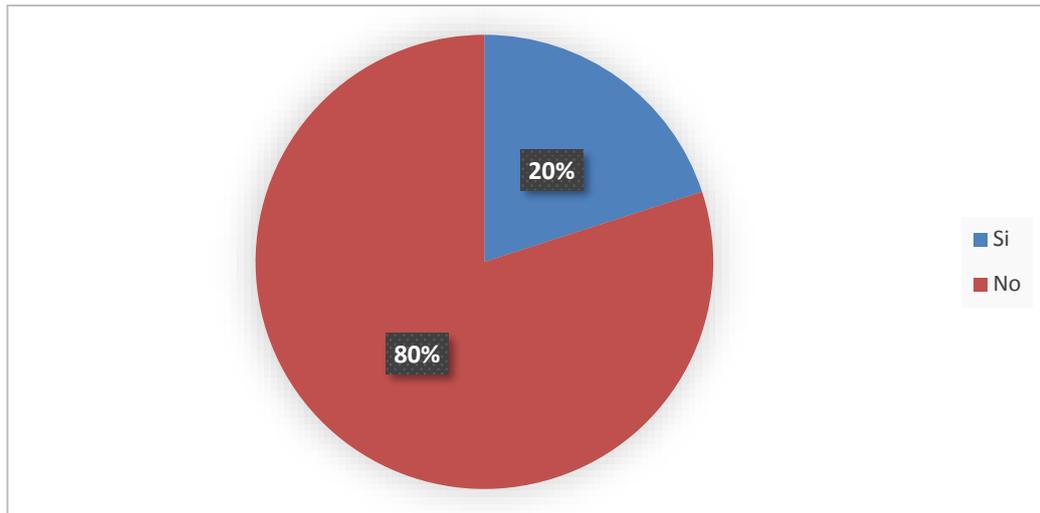


Figura 13: Problemas en su estadía

El 80% de los encuestados respondieron que no tuvieron ningún problema durante su estadía en el establecimiento, con lo cual podemos ratificar el compromiso de la empresa de brindar un buen servicio y que el cliente se sienta a gusto durante su estadía. y el 20% opinaron que sí, esto puede ser por diferentes motivos o situaciones fortuitas que se presentan en el día a día

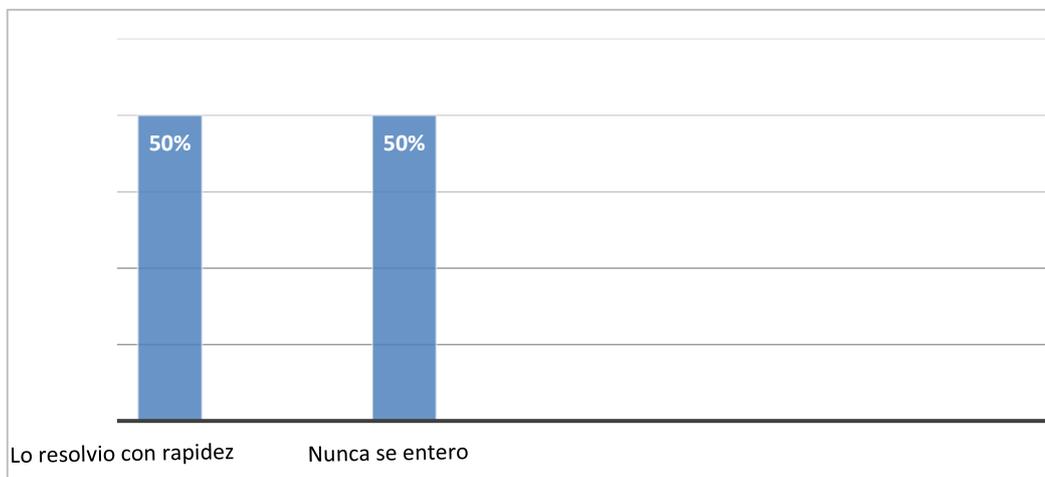


Figura 14: Solución del problema

De todos los encuestados que en la anterior pregunta contestaron que si presentaron un problema durante su estadía en el establecimiento, se los volvió preguntar si su problema fue resuelto, con lo cual obtuvimos el siguiente resultado. El 50% afirmó que su problema al ser expuesto a la administración lo resolvieron con rapidez, y el otro 50% decidido mantenerse en silencio y no hacer ningún reclamo

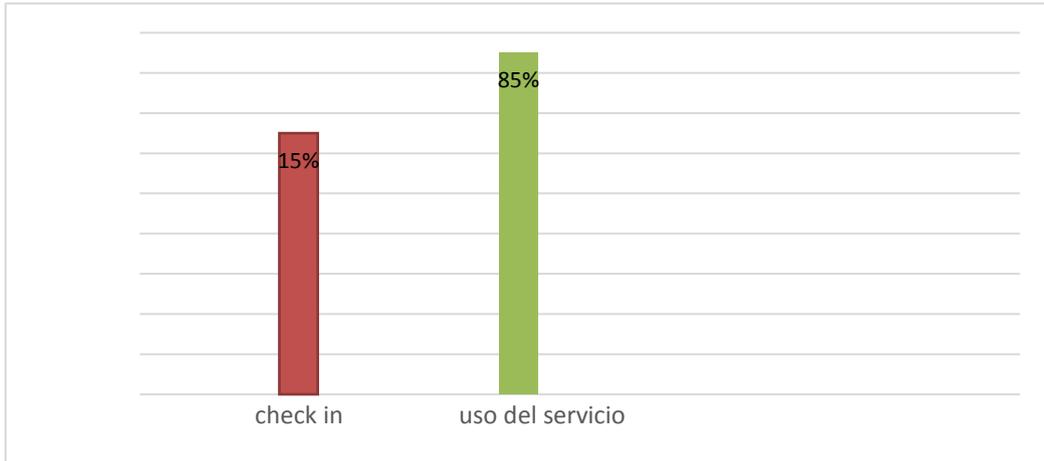


Figura 15: Le brindaron información

El 85% de los encuestados respondieron que le brindaron información sobre el uso de los servicios como capacidad máxima de la habitación, horario de atención, precio entre otros, y el 15% opinaron que la información fue sobre el check in y check out (hora de ingreso y hora de salida) de la habitación, que para muchos es la información que más les interesa.

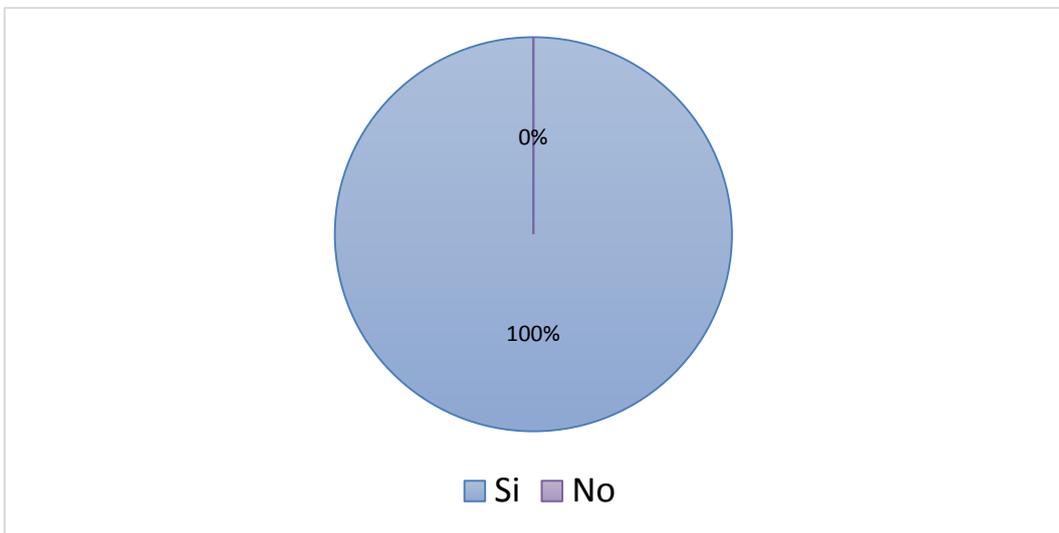


Figura 16: Información rápida de los servicios

El 100% de los encuestados respondieron que si obtuvieron información rápida sobre la prestación de servicios del establecimiento. El personal que esta a cargo de la recepción, supo brindar la información que el cliente requería sobre el uso de los servicios.

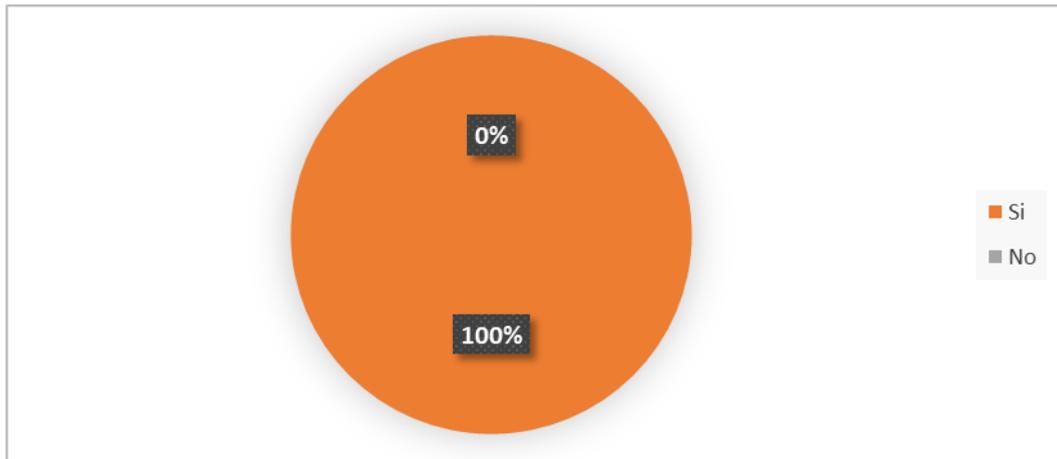


Figura 17: Los servicios tomados fueron brindados con rapidez

De los encuestados el 100% respondieron que si fueron brindados con rapidez los servicios tomados en el hostel. El personal que labora en el establecimiento es eficiente y cumple con sus funciones establecidas.

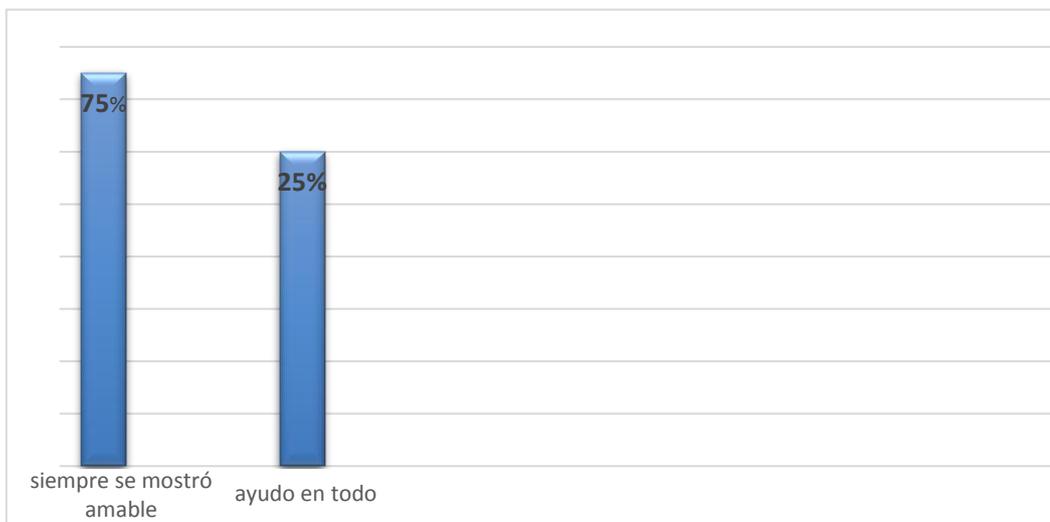


Figura 18: El personal siempre se mostró:

De los encuestados el 75% respondieron que el personal que labora en el establecimiento siempre se mostró amable y el 25% opino que el personal ayudo en todo. Con este resultado podemos ver que el 100% de los encuestados se encuentran satisfechos con la atención que le brindo el personal.

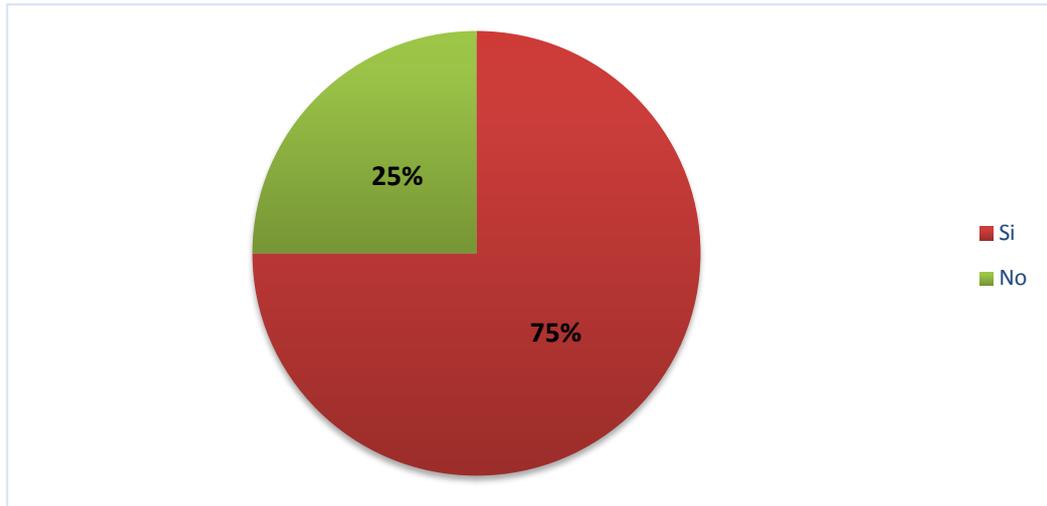


Figura 19: Personal disponible

El 75% de los encuestados respondieron que si encontraron personal que le brindara información y el 25% respondieron no encontró siempre que necesitaba un personal que lo ayudase. Este porcentaje que contesto que no encontró personal que lo ayudase es porque muchas veces no hay una persona que este permanentemente en recepción y los clientes tiene que presionar el timbre para que alguien les atienda, y esto causa incomodidad a nuestros clientes.

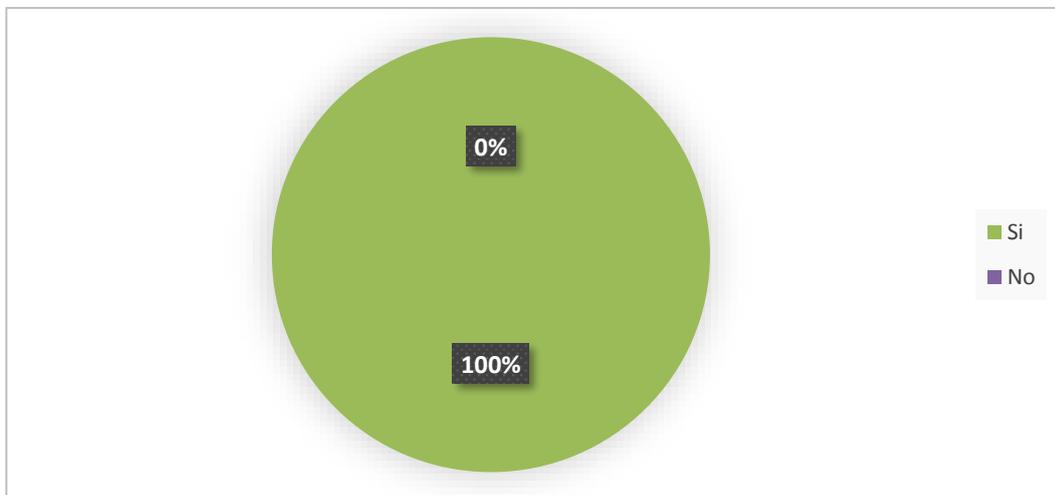


Figura 20: ¿El personal transmite confianza?

El 100% de los encuestados respondieron que el personal que labora en el establecimiento le transmitió confianza. Esto se debe a que en su gran mayoría el personal que labora en el establecimiento es familia de los propietarios del establecimiento, con lo cual el cliente tiene la seguridad que ninguna persona extraña ingresa a su habitación.

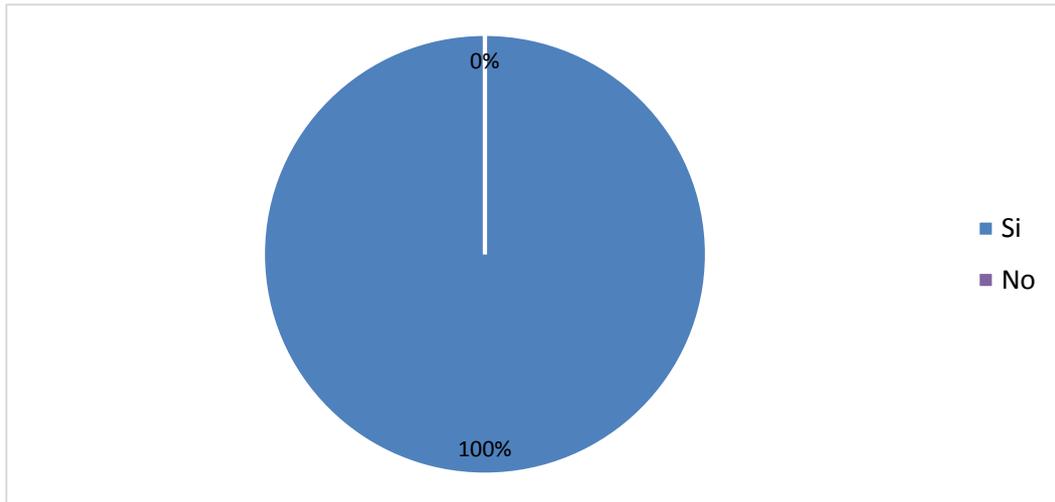


Figura 21: Discreción

De los encuestados el 100% respondieron que el personal que labora en el hostel es discreto. En todos los años que el establecimiento está en el mercado, no ha tenido problemas con el personal por falta de discreción o por no respetar su intimidad, esto también lo podemos tomar como una de las fortalezas de la empresa.

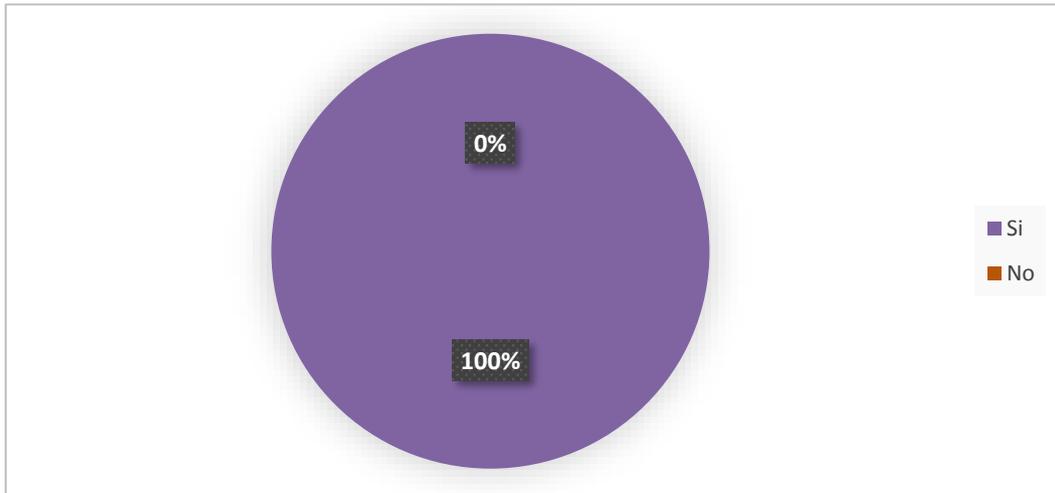


Figura 22: Personal competente

El 100% de los encuestados respondieron que el personal que labora en el hostel es competente. El personal que labora en el establecimiento en su mayoría son familiares, no están lo suficientemente capacitados para manejar un establecimiento de hospedaje, pero también cabe resaltar que cuenta con 2 profesionales en el rubro. Una de ellas licenciada en turismo y administración y el otro bachiller en administración de empresas.

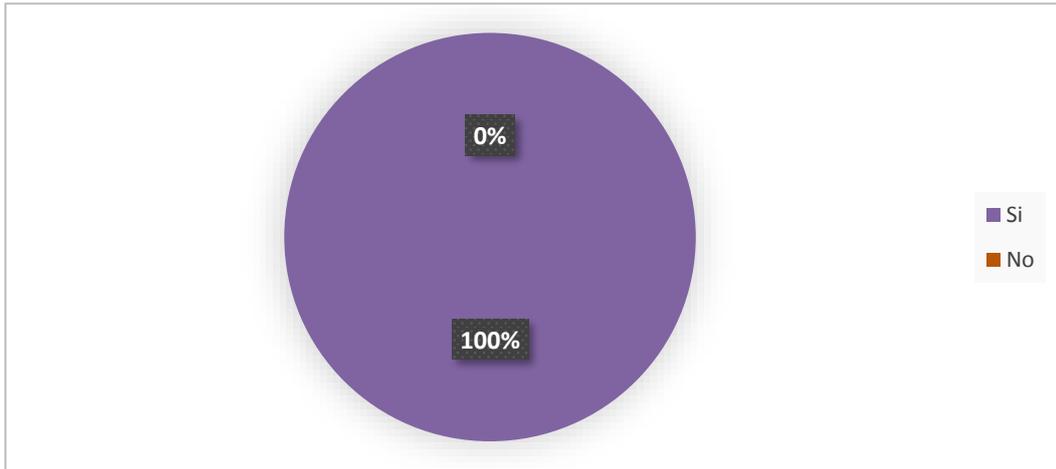


Figura 23: Seguridad

De los encuestados el 100% consideran que las instalaciones del establecimiento son seguras. El establecimiento cuenta con certificado de defensa civil (indec), lo cual acredita que el establecimiento si cumple con los requisitos mínimos de seguridad.

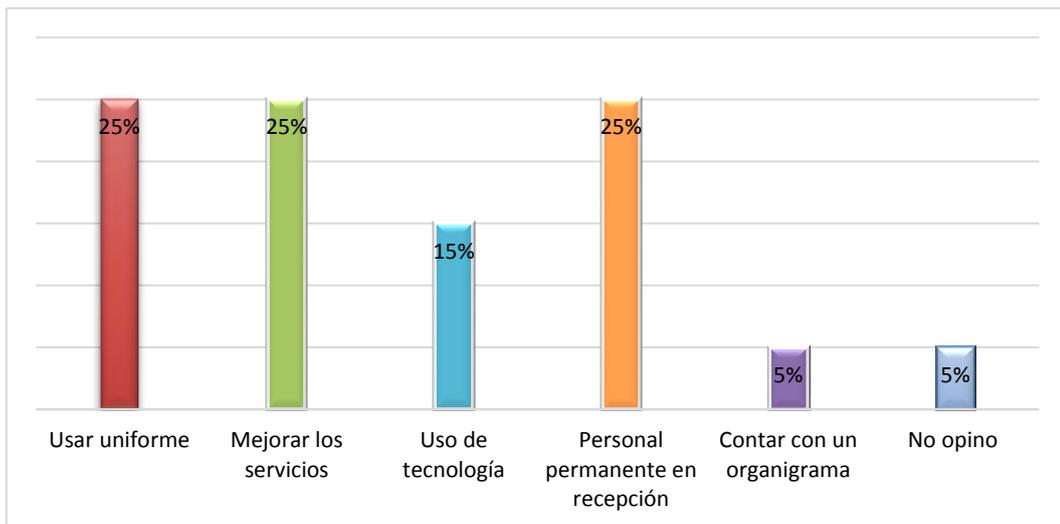


Figura 24: Recomendaciones

De acuerdo a las sugerencias de los encuestados con un 25% mencionaron que el personal debería contar con uniforme, mejorar sus servicios y contar con personal permanente en recepción, con un 15% opinaron que el personal debe de estar permanente en recepción, con 5% que deben contar con un organigrama y el otro 5% no opino. Hay que tener en cuenta que un establecimiento de hospedaje no es requisito que el personal use uniforme, salvo que este categorizado como hostel de 3 estrellas a más, pero se considera valida todas las recomendaciones que hacen los clientes y se tomaran en cuenta

3.2. Resultados de las entrevistas

Tabla 01: Matriz de entrevista al propietario y administrador de la Casa Hospedaje Shubet sobre los lineamientos de gestión de calidad.

NOMBRE CARGO PREGUNTAS	Carrera Gomez Del Valle Isabel Recepcionista de la Casa Hospedaje Shubet
¿En la actualidad aplica lineamientos de gestión de calidad en su empresa? ¿Por qué?	No, actualmente no contamos con lineamientos de gestión de calidad establecidos en la empresa.
¿Cómo se da su gestión actual en el hospedaje?	La empresa al ser una empresa familiar los trabajadores en su mayoría es familia y buscamos posicionarnos en el mercado como una de las primeras opciones del huésped con una atención de calidad.
¿Cuáles cree que sean los puntos más críticos de su gestión en la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de personal calificado - Falta de capacitaciones continua al personal. - Falta de ambientación de las habitaciones.
¿Cuáles son las fortalezas de su gestión?	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Reinversión de los ingresos - Higiene y buena atención.
¿Estaría dispuesto a aplicar un modelo de gestión para mejorar la calidad de su empresa?	Si, para estar en un nivel más competitivo en relación a la competencia.
¿Qué características cree usted que debería tener ese modelo?	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer lineamientos actualizados he innovadores - Usar la tecnología

Fuente: Entrevista

3.3. Resultados de la lista de cotejo para determinar si el establecimiento cumple con los requisitos mínimos de funcionamiento.

Tabla 02: Lista de cotejo

Requisitos documentarios		
Ítems	Cumple	No Cumple
Licencia Municipal	X	
Licencia de Defensa Civil	X	
Categorización de Dircetur		X
Requisitos mínimos de infraestructura		
Nº de Habitaciones (mínimo 6)	X	
Ingreso diferenciado para huéspedes y personal de servicio		X
Área de recepción y consejerías	X	
Área de habitaciones (tiene como mínimo 6 m2)	X	
El área total de los servicios higiénicos, privados o comunes tienen como mínimo 2 m2	X	
Los servicios higiénicos: cuentan con pisos y paredes de material impermeable, el revestimiento de la pared tiene una altura mínima de 1.80 m	X	
La edificación guarda armonía con el entorno en el que se ubica.		
Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores, según norma A 120	X	
Requisitos mínimos de equipamiento		
Teléfono de uso público (puede ser el teléfono fijo de recepción celular dependiendo la zona y para uso exclusivo del huésped)		X
Botiquín de primeros auxilios, según especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.	X	
Cuenta con sistemas que permiten tener agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, el cual no es activado por el huésped.	X	
Requisitos mínimos de servicio		
Se realiza limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento	X	
Brindo el servicio de custodia de equipaje	X	
El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, (el huésped puede solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.)	X	

3.4. Diagnóstico de la gestión actual y la calidad de la Casa Hospedaje Shubet

Para el diagnóstico se tomó como fuente de información los resultados de la entrevista al propietario de la Casa Hospedaje Shubet y los resultados obtenidos con la lista de cotejo para determinar si el establecimiento cumple con los requisitos mínimos de calidad según el Mincetur. Como herramienta para sistematizar el diagnóstico, se utilizó la matriz FODA que ha permitido identificar los factores internos y externos que influyen en la gestión y calidad actual de la empresa objeto de estudio. Los resultados son los siguientes:

3.4.1. FODA

Fortalezas

- El Hospedaje Shubet es una empresa familiar pequeña, donde se facilitaría la implementación de lineamientos de gestión de calidad.
- Se promueve el trabajo en equipo.
- La dirección tiene claro el objetivo de posicionamiento en el mercado como una de las primeras opciones para el huésped.
- La política de la reinversión de ingresos que existe en la empresa.
- La higiene en la prestación del servicio.
- La predisposición de la dirección para implementar un modelo de gestión para mejorar la calidad de la empresa.
- Cumple con los requisitos documentarios básicos para su funcionamiento.
- Cumple con el 90% de requisitos mínimos de infraestructura requerida por el Dircetur para su funcionamiento.
- Cumple con el 70% de requisitos mínimos de equipamiento requerido por el Dircetur para su funcionamiento.
- Cumple con la totalidad de requisitos mínimos de servicios.

Oportunidades

- Las políticas del gobierno nacional y regional en promover el turismo.

- El interés del turista por conocer los principales iconos de la región (Kuelap con las telecabinas y Gocta).
- El incremento de la actividad comercial en la ciudad de Chachapoyas.
- El incremento del tráfico aéreo regular a la ciudad de Chachapoyas como ciudad de destino.
- El ingreso al mercado de transportes terrestres para el transporte interprovincial.
- El posicionamiento de Amazonas y Chachapoyas como un destino turístico.

Debilidades

- No cuenta con un modelo de lineamientos de gestión de calidad definido para la empresa.
- Cuenta con limitado personal calificado para las operaciones de la empresa.
- Limitada capacitación continua al personal.
- No cuenta con ingreso diferenciado para huéspedes y personal de servicios.
- No cuenta con teléfonos de uso público.
- Implementación de equipos y mobiliarios en las habitaciones en proceso.
- Limitado personal para el desarrollo de las operaciones en la empresa.

Amenazas

- Los desastres naturales a raíz del fenómeno del niño.
- Las crisis sociales como levantamiento de la población en contra de los gobiernos locales, regionales y nacionales.
- El interés del gobierno por otros destinos emergentes en el Perú.
- Los turistas se interesen por nuevos segmentos de mercado en el Perú.
- Una crisis económica nacional.

3.4.2. Estrategias

Tabla 03: Estrategias

Factores Externos / Factores Internos	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	FO	FA
	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar las políticas promotoras de turismo para implementar lineamientos de gestión en base al Caltur. - Desarrollar un plan de promocional en el nicho de mercado identificado, que promueva su posicionamiento. - Establecer alianzas estratégicas con empresas de transporte terrestre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar los segmentos de mercados locales.
DEBILIDADES	DO	DA
	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer lineamientos para la empresa de hospedaje aprovechando las políticas promotoras del turismo como el Caltur. - Aprovechar el incremento de la actividad comercial para promover el contrato de personas calificadas para el desarrollo de las operaciones en la Casa Hospedaje Shubet. - Proponer lineamientos de mejora del establecimiento basado en el reglamento de hospedaje. 	

3.5. Determinación de las características y necesidades de la demanda para la casa de hospedaje Shubet de la ciudad de Chachapoyas.

Para la determinación de las necesidades y las características de la demanda se ha utilizado los resultados obtenidos con la encuesta aplicada a los clientes de la Casa de Hospedaje, llegándose a determinar el siguiente perfil.

Tabla 04: Perfil socioeconómico.

Según su edad los clientes promedios son adulto relativamente joven a adulto maduro (26 a 45 años).
Tanto el género masculino como el femenino tienen preferencia por el establecimiento.

Tabla 05: Características de Viaje

Tiempo de permanencia promedio de 3 días.
Tienen preferencia por casa de hospedaje para su pernoctación.
Utiliza el servicio de la Casa Hospedaje Shubet de dos a tres veces.

Tabla 06: Características de necesidades en el servicio

Busca habitaciones limpias y en buen estado.
Exige que la recepción sea agradable y adecuada.
Tiene la necesidad que el personal le transmita confianza y seguridad.
Exige buena atención por parte de los trabajadores de la empresa.
Busca habitaciones confortables.
Busca que se respete el contrato de hospedaje.
Busca la solución rápida de problemas.
Exige que se brinde la información adecuada y oportuna.

3.6. Identificación de lineamientos de gestión de calidad para la Casa Hospedaje Shubet

Para la identificación de los lineamientos de gestión de calidad de la Casa Hospedaje Shubet, se ha tomado en consideración el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (CALTUR); documento rector que tiene como finalidad establecer las principales líneas de actuación que al 2025 permitan promover e impulsar el desarrollo sostenible, competitivo y diversificado de turismo en el Perú. El CALTUR presenta cuatro ámbitos de actuación de los cuales para la investigación interesan los prestadores de servicio.

El ámbito de prestadores de servicios cuenta con tres herramientas como el sistema de aplicación de buenas prácticas - SABP, el programa de mejora de sistemas de gestión de empresas de servicios turísticos - MGE y el sello de calidad turística que han permitido identificar lineamientos de gestión de calidad para ser aplicados en la empresa de hospedaje Shubet.

Según lo establecido por el SABP se ha identificado para la empresa los siguientes lineamientos:

Tabla 07: Identificación de los lineamientos de Calidad para la Casa Hospedaje Shubet.

Desarrollo de una cultura de calidad
Fomento de la implementación de proceso de mejora continua

Los lineamientos mostrados en la tabla anterior, son los que se considera adaptables y acordes a la realidad de la Casa Hospedaje Shubet.

3.7.Propuesta de lineamientos de gestión de calidad en función a las necesidades de la demanda para la Casa Hospedaje Shubet en la ciudad de Chachapoyas.

La propuesta de lineamientos de gestión de calidad se enmarca en dos lineamientos que son: Desarrollo de una cultura de calidad y fomento de la implementación de proceso de mejora continua; que apuntaran a:

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes superando sus expectativas, brindándoles un servicio de calidad con el apoyo de nuestros colaboradores. Aportar al desarrollo económico y turístico de la Región Amazonas mediante nuestro compromiso de ofrecer un servicio de calidad.

Visión

Al 2025 constituirse en una empresa líder en el servicio de hospedaje, siendo reconocidos por nuestros clientes por la seguridad, comodidad y calidad que brinda nuestro servicio.

Beneficiarios directos

- Clientes que hacen el uso del servicio
- Propietarios
- El personal que labora en la empresa

Beneficiarios indirectos

- Proveedores de la empresa
- Otros prestadores de servicios

Especificación por lineamiento

Cada lineamiento está compuesto por estrategias, actividades, procedimientos, logro esperado y responsables.

Tabla 08: Especificación para el lineamiento desarrollo de una cultura de calidad

Lineamiento	Estrategias	Actividades	Flujograma	Indicadores	Responsable	Costos
Desarrollo de una cultura de calidad	Fomento de la cultura de emprendimiento con calidad de servicio	Talleres de capacitación en emprendimiento y gestión de establecimientos de hospedaje.	<ul style="list-style-type: none"> - búsqueda de talleres de capacitación - Asistencia a los cursos 	Propietarios con actitudes de cultura de emprendimiento para ser aplicadas dentro de la empresa	Propietarios del establecimiento.	S/. 2 000
	Participación e interrelación en cursos dictados por instituciones ligadas a la actividad turística	Búsqueda permanente de cursos de interés para la empresa, que se dicten en la región.	<ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda en los medios de comunicación de los cursos - Inscripción en los cursos - Asistencia en los cursos 	El propietario y personal capacitado y fortalecido en aptitudes para el campo en el que se desempeña.	Propietario	S/. 500

Tabla 09: Especificación para el lineamiento fomento de la implementación de proceso de mejora continua

Lineamiento	Estrategias	Actividades	Flujograma	Indicadores	Responsable	Costos
Fomento de la implementación de proceso de mejora continua	Generación de documentos de gestión.	Elaboración de un plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda de asesoría externa. - Encargar la elaboración del plan estratégico - Presentación del plan estratégico por parte del asesor. - Levantamientos de observación del plan estratégico. - Aplicación del plan estratégico - Seguimiento y control. 	La empresa realiza sus operaciones de manera planificada.	Propietario.	S/. 4 000

Tabla 10: Resumen de costos

Estrategias	Actividades	Costos
Fomento de la cultura de emprendimiento con calidad de servicio	Talleres de capacitación en emprendimiento y gestión de establecimientos de hospedaje.	S/. 2 000
Participación e interrelación en cursos dictados por instituciones ligadas a la actividad turística	Búsqueda permanente de cursos de interés para la empresa, que se dicten en la región.	S/. 500
Generación de documentos de gestión.	Elaboración de un plan estratégico.	S/. 4 000
Total		S/. 6 500

3.8. Cronograma de actividades

Tabla 11: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Talleres de capacitación en emprendimiento y gestión de establecimientos de hospedaje.												
Búsqueda permanente de cursos de interés para la empresa, que se dicten en la región.												
Elaboración de un plan estratégico.												

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

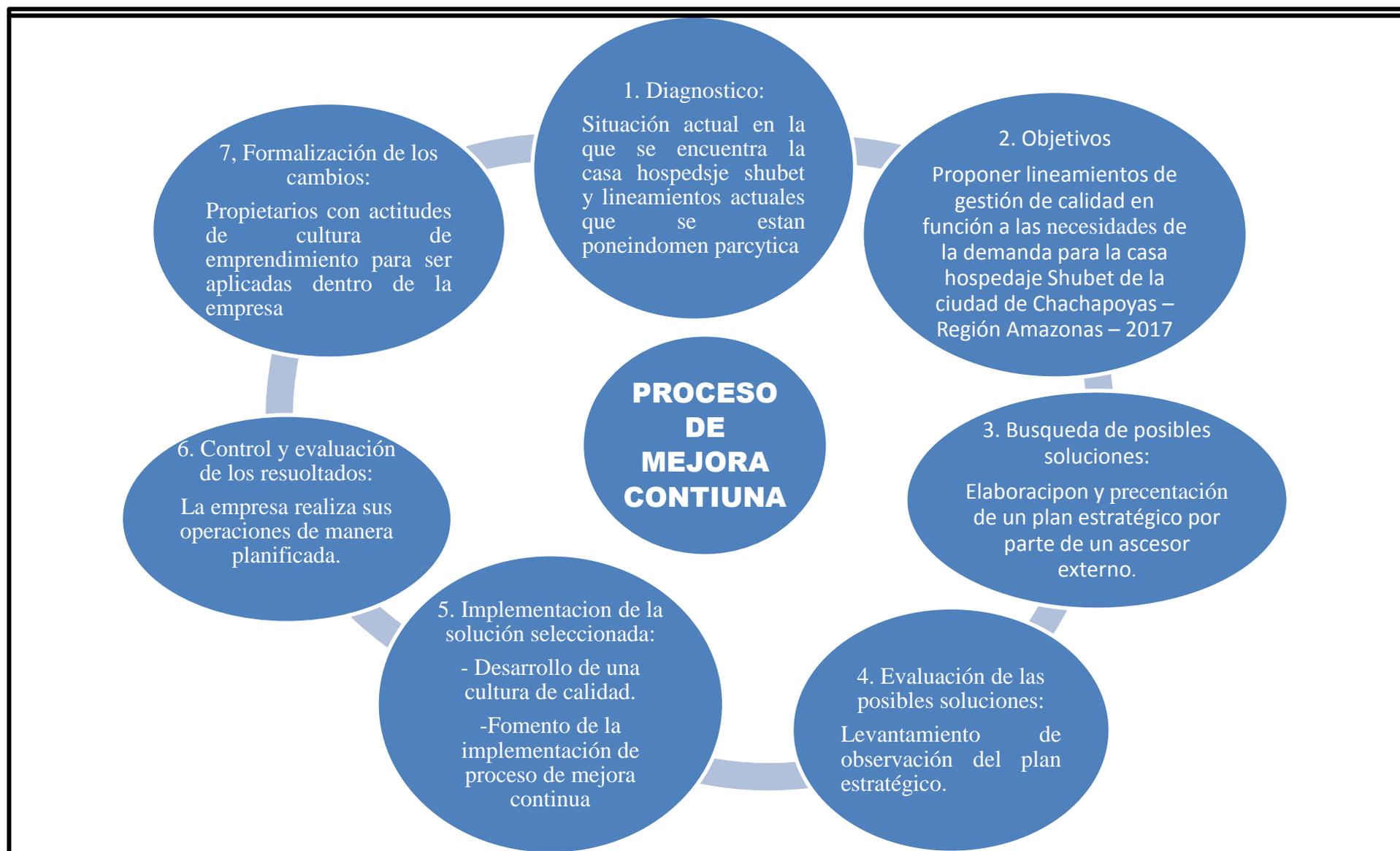


Figura 25: Flujograma de porceso de mejora continua

CAPITULO IV
DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Partiendo de la definición de Salgueiro (2001) donde sostiene que gestión es un conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos, en la presente tesis se puede discutir que el conjunto de decisiones que se proponen se realiza a manera de lineamientos para que ello previamente sea realizado un diagnóstico de la oferta y un perfil de necesidades que requieren ser satisfechos por los clientes de la Casa Hospedaje Shubet en función a la calidad que apunta a lograr una diferenciación de tipo cualitativo y cuantitativo a relación a un atributo requerido, la investigación ha buscado la cuantificación basándose en la propuesta en herramientas con el Hotel Qual que es la adaptación del ServQual específicamente para hoteles y que también tuvo que ser adaptada a la realidad de la empresa de hospedaje Shubet; agregando alternativas que permitieron obtener información específica para el diagnóstico de calidad ofertada en la actualidad en la empresa.

El Perú ha asumido la calidad como una política de estado, que involucra a todos los niveles de gobierno y a los actores públicos y privados, la política nacional para la calidad aprobado mediante decreto supremo N° 046-2014-PCM, establece que todos los peruanos deben asumir un compromiso de calidad a fin de contribuir en la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios (CALTUR, 2017).

Bajo lo establecido en el párrafo anterior en la tesis se ha considerado la identificación de los lineamientos establecidos por el CALTUR, que es el desarrollo de una cultura de calidad, a la que se considera como base para poder realizar un proceso de gestión de calidad en toda empresa.

La gestión de calidad en el ámbito hotelero ha llevado a realizar investigaciones como el caso de Riera & Naranjo quienes elaboran la propuesta de un modelo de sistema de gestión de calidad basado en normas ISO 9001: 2018 en el hotel HM Internacional. Esta investigación nace de un diagnóstico de las condiciones actuales del hotel donde se determina que la organización no existe funciones y responsabilidades definidas, ocasionando que el personal no esté alineado con los objetivos de la empresa. Frente a estos resultados con la presente tesis se puede discutir con el diagnóstico que en cuanto a la organización la casa de Hospedaje

Shubet también presenta déficits enfocados en la estructura organizacional, siendo un cuello de botella las funciones que debe cumplir el recurso humano. Esta problemática parte de la inexistencia de un plan de acción que marque las directrices a seguir por el componente humano de la casa de hospedaje.

Riera & Naranjo encuentran falta de documentación de los procedimientos, registros, cadena de valor con los procesos relacionados con la operatividad y que esto repercute en improvisaciones en la gestión de las diferentes áreas del hotel, ocasionando insatisfacción en el servicio brindado. La satisfacción de los clientes en la Casa de Hospedaje Shubet guarda relación con el servicio y el precio, pero existe también un porcentaje considerable de tasitas que recomiendan el mejoramiento del servicio que va desde la infraestructura, equipamiento y atención al cliente en las diversas áreas. El déficit que se produce parte del mismo problema encontrado por Riera & Naranjo relacionados a documentos de gestión.

Joubert el 2015 investiga sobre los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén. Frente a la presente investigación guardan similitud en el enfoque cualitativo en el que se desarrollan y difieren en el ámbito donde se ubican las empresas hoteleras, considerando que Neuquén es un destino empresarial, administrativo y comercial y Chachapoyas en los últimos años le interesa al segmento de turistas nacionales y extranjeros. Ambas investigaciones en sus resultados muestran que el recurso humano presenta poca capacitación, considerándose a este un problema que se debe solucionar dentro de los problemas que se propongan sobre la gestión de calidad. En la casa de Hospedaje Shubet el 2013 Ramos elabora la propuesta de un modelo de gestión para mejorar el servicio y frente a la presente tesis sus resultados coinciden en que esta es una empresa familiar, que necesita estandarizar y mejorar el equipamiento y los procesos, por ello se establece dos lineamientos que son desarrollo de una cultura de calidad y fomento de la implementación del proceso de mejora continua con lo que da contratado con la hipótesis propuesta en el proyecto de investigación que es si los lineamiento de gestión de calidad son operativos, sistemáticos y basados en competencias, se podrá satisfacer las necesidades de la demanda de la casa de Hospedaje Shubet.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

El Hospedaje Shubet es una empresa familiar que tiene por fortalezas el trabajo en equipo, el segmento de mercado con el que trabaja, la política de inversión de ingresos, brindar un servicio de calidad, teniendo en cuenta el pre disposición de los propietarios en mejorar la calidad de la empresa. Sus debilidades radican en que no cuenta con un modelo de lineamiento determinado para la gestión de calidad y que esto influye en el personal, el equipamiento y el servicio. Como oportunidades esta empresa tiene su ubicación en un destino turístico con crecimiento continuo, con un entorno político favorable para el incentivo para la actividad de los viajes.

Las características del segmento de mercado que hace uso del servicio de la casa de Hospedaje Shubet son las siguientes: adultos relativamente jóvenes de ambos géneros, con periodo de permanencia de uno a tres días, con frecuencia de uso del servicio de más de una vez. Las necesidades identificadas son: de espacios adecuados para el pernocte, mejoramiento del equipamiento de las habitaciones y la seguridad que debe brindar el establecimiento.

Los lineamientos de gestión de la calidad en función a las necesidades de la demanda son desarrollo de una cultura de calidad y el fondo a la implementación de proceso de mejora continua, para lo que se diseñaron las siguientes estrategias: Fomento de la cultura de emprendimiento con calidad de servicio, participación e interrelación en cursos dictados por instituciones ligadas a la actividad turística y Generación de documentos de gestión, para ser desarrolladas en el plazo de un año.

CAPITULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda al propietario de la Casa Hospedaje Shubet establecer en la empresa los lineamientos que son resultado de la tesis, teniendo en cuenta que estos son producto de un diagnóstico y la elaboración de un perfil de sus clientes.

- ✓ Se recomienda tomar la presente investigación como un modelo base para establecer modelos de gestión en empresas hoteleras pequeñas con enfoque familiar con la finalidad de poder desarrollarse de manera competitiva.

- ✓ Al Dircetur como órgano vinculado a la actividad turística, establecer alianzas estratégicas con la universidad y otros gremios para realizar investigaciones y aplicar lineamientos de gestión en diversas empresas turísticas y que vayan acorde a su realidad y a los objetivos de la política nacional de calidad plasmada en el CALTUR.

- ✓ A la Municipalidad que antes de emitir la licencia de funcionamiento a los establecimientos de hospedaje, solicite al Dircetur la inspección correspondiente para poder verificar si dicho establecimiento cuenta con los requisitos mínimos para su funcionamiento y su categorización que está solicitando.

CAPITULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Adriazén, V. (2011). *Diseño de operaciones y determinación de los indicadores de calidad del Hotel Río Verde*. Área Departamental de Ingeniería Industrial y Sistemas, Facultad de Ingeniería : Universidad de Piura.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. 8° edición: Mcgraw - Hill.
- Fernández, J. (2015). *Estrategias de gestión para el establecimiento de hospedaje de tres estrellas la Xalca hotel a partir de los resultados de la medición de la calidad de servicio bajo el modelo servqual*. Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazona.
- Joubert, E. (2015). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. Secretaría de Posgrado : Universidad Nacional de Quilmes.
- Mincetur. (2004). *Reglamento de establecimientos de Hospedajes*. Lima: Perú.
- Mincetur. (2017). *Plan Nacional de Calidad Turística del Peru-CALTUR*. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf
- Pérez, J. (2008). Recuperado el 19 de Diciembre de 2016, de <http://definicion.de/lineamiento/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2012). Recuperado el 29 de Enero de 2017, de <http://definicion.de/calidad/>
- Ramos, I. (2013). *Propuesta de un modelo de gestión para mejorar el servicio en la casa hospedaje Shubet de la Ciudad de Chachapoyas, Provincia de Chachapoyas, Region Amazonas*. Facultad de Turismo y ciencias Economicas, Administrativas y Contables: Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza.

- Riera, P., & Naranjo, P. (2013). *Propuesta de un Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 en el Hotel HM Internacional*. Unidad de Postgrados : Universidad Politécnica Salesiana.
- Salguero, A. (2001). *Indicadores de gestion y cuadro de mando*. Madrid: Díaz de Santos.
- Tapia, R. (2013). *Evaluación de indicadores de eficiencia, calidad y oportunidad en las empresas hoteleras de cuatro estrellas, ciudad de Chiclayo, mediante una auditoría de gestión para mejorar su rentabilidad*. Escuela de Contabilidad: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Taylor, F. (1967). *The principles of Scientific Management Norton Library New York*. First Edition: incorporated.
- Team, A. (2005). *Teoria de la demanda y oferta*. España : Valle hermozo.
- Villanueva, J. (2006). *Gestion en el tercer milenio*. UNMSM.
- Zavala, A. (2014). *Teoría de la calidad*. Guadalajara: Theo-Quality.

CAPITULO VIII
ANEXOS

VIII. ANEXOS

Anexo 01: Formato de encuesta

ENCUESTA A CLIENTES DE LA CASA HOSPEDAJE SHUBET SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La presente encuesta, nos ayudara a conocer su opinión sobre la calidad de servicio y su satisfacción con el fin de elaborar un modelo de gestión para mejorar la atención en el Hostal Shubet.

Edad:

Género:

Tiempo de permanencia:

Veces que utilizó el servicio:veces

1. Las dependencias, equipamiento del edificio (habitaciones, pasillos, etc.) se encuentran:

- En buen estado
- Limpias
- Sucias
- Mal estado
- Algunos días limpios otros no

2. ¿Las dependencias les resultan agradables?

- Recepción: Si No

¿Por qué?.....

- Pasillos: Si No

¿Por qué?.....

- Habitaciones: Si No

¿Por qué?.....

3. ¿El personal que labora en el Hostal tiene un aspecto limpio y aseado?

- a. Aspecto aseado
- b. Usa uniforme
- c. No presenta higiene
- d. No usa uniforme

4. El área de recepción es:

- Adecuada para la atención
- Es muy pequeña para la atención
- Es confortable
- Requiere equiparse mejor

5. Las habitaciones son:

- Confortables
- Cuenta con todos los equipos necesarios
- Son pequeñas
- Son adecuadas para el servicio
- Falta iluminación

6. ¿El servicio que se les brinda está de acuerdo al contrato establecido?

- Sí No

¿Por qué?.....

7. ¿Ha presentado algún problema durante su tiempo de hospedaje?

- Sí No

¿Cuál?.....
.....

8. ¿Cómo afronto la empresa su problema?

- Lo resolvió con rapidez
- Fue indiferente
- Lo resolvió
- Nunca se entero

9. Le brindaron información sobre:

- El check in
- Uso de los servicios
- No le brindaron información

10. ¿Obtuvo información rápida sobre los servicios que brinda el establecimiento?

- Sí No

¿Cuáles?.....
.....

11. ¿Los servicios tomados en el Hostal fueron brindados con rapidez?

- Sí No

12. El personal que labora en el Hostal siempre se mostró:

- Amable
- Indiferente
- Malcriado
- No quiso ayudar
- Ayudo en todo

13. ¿Encontró siempre personal para que le brindara la información que requería?

- Sí No

14. ¿El personal que labora en el Hostal le transmitió confianza?

- Sí No

¿Por qué?.....

15. ¿El personal que labora en el Hostal es discreto y respeta su intimidad?

- Sí No

¿Por qué?.....

16. ¿Considera que el personal que labora es competente?

- Sí No

¿Por qué?.....

17. ¿Considera que las instalaciones son seguras (Cumple normas de seguridad)?

- Sí No

¿Por qué?.....

18. ¿Qué debería realizar para mejorar la calidad de servicio en el hostal?

.....
.....

Anexo 02: Formato de entrevista

**ENTREVISTA AL PROPIETARIO Y ADMINISTRADOR DE LA CASA DE
HOSPEDAJE SHUBET SOBRE LOS LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DE
CALIDAD.**

NOMBRE:

CARGO:

- 1. ¿En la actualidad aplica lineamientos de gestión de calidad en su empresa?
¿Por qué?**

.....
.....

- 2. ¿Cómo se da su gestión actual en el hospedaje?**

.....
.....

- 3. ¿Cuáles cree que sean los puntos más críticos de su gestión en la empresa?**

.....
.....

- 4. ¿Cuáles son las fortalezas de su gestión?**

.....
.....

- 5. ¿Estaría dispuesto a aplicar un modelo de gestión para mejorar la calidad de
su empresa?**

.....
.....

- 6. ¿Qué características cree usted que debería tener ese modelo?**

.....
.....

Anexo 03: Lista de cotejo

LISTA DE COTEJO PARA DETERMINAR SI EL ESTABLECIMIENTO CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FUNCIONAMIENTO.

Requisitos documentarios		
Ítems	Cumple	No cumple
Licencia municipal		
Licencia de defensa civil		
Categorización de Dircetur		
Requisitos mínimos de infraestructura		
Nº de Habitaciones (mínimo 6)		
Ingreso diferenciado para huéspedes y personal de servicio		
Área de recepción y consejerías		
Área de habitaciones (tiene como mínimo 6 m ²)		
El área total de los servicios higiénicos, privados o comunes tienen como mínimo 2 m ²		
Los servicios higiénicos: cuentan con pisos y paredes de material impermeable, el revestimiento de la pared tiene una altura mínima de 1.80 m		
La edificación guarda armonía con el entorno en el que se ubica.		
Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores, según norma A 120		
Requisitos mínimos de equipamiento		
Teléfono de uso público (puede ser el teléfono fijo de recepción celular dependiendo la zona y para uso exclusivo del huésped)		
Botiquín de primeros auxilios, según especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.		
Cuenta con sistemas que permiten tener agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, el cual no es activado por el huésped.		
Requisitos mínimos de servicio		
Se realiza limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento		
Brindo el servicio de custodia de equipaje		
El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, (el huésped puede solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.)		

Anexo 04: Fotos

Fotos de entrevistados y encuestados



Fotos de la Casa Hospedaje Shubet



Habitación Matrimonial



Habitación Doble



Habitación Simple



Servicios higiénicos



Área de recepción



Interior de la Casa Hospedaje Shubet

