

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

**GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS
DE HOSPEDAJE CALIFORNIA, CHACHAPOYAS 2021**

Autora:

Bach. Meri Cuipal Chuquizuta

Asesor:

Dr. Adolfo Cacho Revilla

Registro (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2022

DATOS DEL ASESOR

Nombres y Apellidos:

Dr. Adolfo Cacho Revilla

Documento de identidad:

41853971

URL de ORCID:

<https://orcid.org/0000-0001-8335-4274>

**Campos de la investigación y el desarrollo OCDE. Según Organización para la
cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)**

5.00.00 - Ciencias sociales

5.02.00 - Economía, Negocios

5.02.04 – Negocios, Administración

DEDICATORIA

Como creyente este trabajo le dedico a Dios, y a mis padres Felizandro Cuipal y Rosa Chuquizuta, por su apoyo incondicional durante toda mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a los propietarios del hospedaje california Chachapoyas por abrirme las puertas y compartirme información para mi investigación.

De igual manera el agradecimiento especial a la universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, a la escuela profesional de Administración en Turismo, y mis profesores por sus diferentes formas de enseñanzas, quienes me incentivaron en muchos sentidos a seguir adelante, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

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

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.
RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS

El que suscribe en cumplimiento del artículo 70 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 348-2020-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “Gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021”, de la Bachiller: Meri Cuipal, 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.

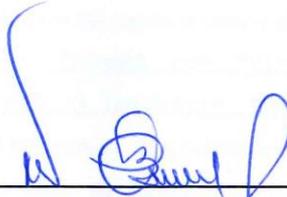
Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.



Dr. Adolfo Cacho Revilla
ASESOR

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

PRESIDENTE



Lic. Cynthia Medallith Diaz Plasencia

SECRETARIO



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

"Gestión por Procesos para mejorar la calidad de servicio en los Establecimientos de Hospedaje California, Chachapoyas 2021"

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Meri Cuipal Chuguzeta
de la Escuela Profesional de Administración en Turismo

con correo electrónico institucional 4778481832@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 15 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor () / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 30 de Junio del 2022

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ÍNDICE GENERAL

DATOS DEL ASESOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	20
2.1. Objeto de estudio	20
2.2. Variable de estudio	20
2.3. Tipo de estudio.....	20
2.4. Diseños de la investigación.....	20
2.5. Población.....	20
2.6. Muestra y muestreo.....	20
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
2.8. Análisis de datos	21
III. RESULTADOS.	22

3.1. Diagnóstico de la calidad de los servicios en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021.....	22
3.2. Identificación de los procesos actuales de gestión en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021.....	32
3.3. Diseño de la gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Simbología.....	36
---------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿El personal del hotel realmente ayuda con un problema o solicitud?	22
Figura 2. Cuando un personal que labora promete hacer algo por un tiempo determinado, ¿lo cumple?.....	23
Figura 3. ¿El empleado realizó un buen servicio la primera vez?	23
Figura 4. ¿El hotel se preocupa en brindar un servicio sin errores?	24
Figura 5. ¿El hotel informa a los huéspedes sobre sus servicios y cuándo se implementarán?.....	24
Figura 6. ¿El personal proporciona un servicio rápido a los clientes?	25
Figura 7. ¿Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudar?.....	25
Figura 8. ¿Está el personal demasiado ocupado para cuidar o ayudar?.....	26
Figura 9. ¿El hotel brinda atención personalizada?	26
Figura 10. ¿Los empleados brindan atención personalizada?	27
Figura 11. ¿Tiene el hotel un horario de apertura adecuado para todos sus huéspedes?	27
Figura 12. ¿El trabajador entiende las necesidades específicas del cliente?	28
Figura 13. ¿El comportamiento del trabajador transmite confianza?	28
Figura 14. ¿Confío en la integridad del trabajador del hotel?	29
Figura 15. ¿Siente seguridad y tranquilidad dentro del establecimiento?	29
Figura 16. ¿Siente seguridad en los trámites hechos en el hotel?.....	30
Figura 17. ¿El hotel cuenta con equipamiento moderno?.....	30
Figura 18. ¿La infraestructura del hotel es visualmente atractiva?	31
Figura 19. ¿Los trabajadores tienen apariencia pulcra?.....	31
Figura 20. ¿Los elementos como folletos y similares, son visualmente atractivos?	32
Figura 21. ¿Cuáles son las áreas operativas de los establecimientos de hospedaje?.....	32
Figura 22. ¿Existe manual de funciones para su trabajo?.....	33
Figura 23. ¿Considera su trabajo bien definido?	33
Figura 24. ¿Recibió capacitación para el puesto que desempeña?	34
Figura 25. ¿Es contratado en su trabajo?	34
Figura 26. ¿Los resultados de su trabajo son evidenciados?	35
Figura 27. Flujograma para el desarrollar y controlar objetivos empresariales	38
Figura 28. Flujograma para organizar las tareas para el personal a su cargo	39

Figura 29. Flujograma del Chek In a clientes con reserva	41
Figura 30. Flujograma para Chek In a los clientes sin reserva (Walk In)	43
Figura 31. Flujograma para el Chek Out de los huéspedes	46
Figura 32. Flujograma de rutina de limpieza en una habitación vacía y sucia o de Chek Out	48
Figura 33. Flujograma de rutina de limpieza en una habitación ocupada	50

RESUMEN

La investigación titulada: Gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021, tuvo como objetivo proponer gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021. La investigación fue de tipo propositivo – exploratorio de diseño no experimental, llegándose a las siguientes conclusiones: El diagnóstico de la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California dejan evidencia que existe un déficit en las 5 dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos intangibles y que se hace necesario que se planteen propuestas de gestión. Se han identificado que existen tres áreas básicas en los establecimientos de hospedaje California de la ciudad de Chachapoyas que son administración, reservas, recepción y limpieza y mantenimiento de cuartos, no existe una estructura organizacional definida ni el documento de gestión de manual de funciones que establece los procedimientos y actividades a realizar. La gestión por procesos que se propone ha permitido elaborar un manual con el establecimiento de funciones, perfil del puesto y diagrama de flujos para las principales actividades que se realizan en los establecimientos de hospedaje California de la ciudad de Chachapoyas.

Palabras claves: gestión por procesos, establecimiento de hospedaje, calidad de servicio, huésped, alojamiento

ABSTRACT

The research entitled: Management by processes to improve the quality of service in lodging establishments California, Chachapoyas 2021, had the objective of proposing management by processes to improve the quality of service in lodging establishments California, Chachapoyas 2021. The investigation was of purposeful - exploratory type of non-experimental design, reaching the following conclusions: The diagnosis of the quality of service in California lodging establishments leaves evidence that there is a deficit in the 5 dimensions that are reliability, responsiveness, empathy, safety and security. Intangible elements and that it is necessary to consider management proposals. It has been identified that there are three basic areas in the California lodging establishments of the city of Chachapoyas that are administration, reservations, reception and cleaning and maintenance of rooms, there is no defined organizational structure nor the management document of the functions manual that establishes the procedures and activities to be carried out. The process management that is proposed has allowed the elaboration of a manual with the establishment of functions, position profile and flow chart for the main activities that are carried out in the California lodging establishments of the city of Chachapoyas.

Keywords: process management, accommodation establishment, quality of service, guest, accommodation

I. INTRODUCCIÓN

Joubert (2016), En su investigación la cual tuvo como objetivo general es conocer el potencial y la factibilidad de implementar y adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en los hoteles de Neuquén. Para ello, se realizó un estudio descriptivo cualitativo. Se destaca una brecha importante en la forma de operación y gestión entre las PYMES y las cadenas hoteleras, que están mejor equipadas para manejar el proceso de establecimiento de un sistema de gestión de la calidad. La calidad les permite obtener una ventaja competitiva.

Sambrano (2016), en su investigación tuvo como objetivo general fue realizar un análisis de calidad permite a los usuarios que pernoctan en estas instalaciones identificar las deficiencias actuales y áreas de mejora mediante la aplicación de un modelo de gestión en el que se analizan los factores físicos y blandos que afectan a su satisfacción, así como las correspondientes medidas de diagnóstico. Concluir que se debe poner en marcha un sistema de calidad del servicio para controlar bien las actividades de la organización con el fin de dar al visitante o visitante la confianza de que se están cumpliendo los requisitos de calidad. Además de reducir el costo de la falla del servicio y lograr mayores beneficios económicos al cumplir con las expectativas de los viajeros implementando estándares y modelos de calidad en las instalaciones hoteleras para que puedan ser más competitivos.

Zuñiga (2017), la investigación tuvo como objetivo general plantear una propuesta basada en el modelo de gestión por procesos aplicado a los procesos de gestión de pedidos y gestión de alojamiento, basada en la mejora continua y que permite la interdependencia de los procesos internos para que el último cliente note un servicio diferente que superó sus expectativas. El estudio es descriptivo con un enfoque mixto. La encuesta arribó a las siguientes conclusiones: Las micro y pequeñas empresas son una categoría indispensable para el desarrollo económico. Actualmente, este tipo de organizaciones se encuentran en un proceso de desarrollo paulatino, creciendo a una tasa promedio anual de 7,4%, lo que representa el 99,4% de todo el sector empresarial. Sin embargo, a pesar de su amplia presencia, cabe señalar que no todas las empresas contribuyen por igual a la economía del país, ya que sus niveles de ingresos varían.

Ponce, (2016), en su investigación propuso la implementación de la gestión por procesos para incrementar el nivel de productividad en una empresa textil. La hipótesis del presente estudio es que la implementación de la gestión de operaciones facilitará la reducción de productos no conformes y mantendrá un sistema de mejora continua para aumentar los niveles de productividad. Se llegó a la siguiente conclusión: de acuerdo a los datos obtenidos en la simulación, la implementación de la gestión por procesos trae ahorros a la empresa y es probable que incremente el nivel de productividad, por lo que se concluye con el objetivo principal de esta tesis.

Barrientos (2017), en su investigación propone un plan de mejoramiento organizacional como determinante de la calidad del servicio en el Hotel Perú Pacífico de Jesús María - 2017. El estudio utilizó un contexto comprensivo utilizando teorías mixtas, en especial la categoría aplicación de objetos, donde estas teorías facilitaron la creación de una propuesta en la que se aplican fundamentos teóricos para solucionar problemas de calidad de servicio. El interior corresponde al sector hotelero, en especial para la categoría dos estrellas. Se ha elaborado el Manual Interno de Calidad del Servicio de Mejora Continua con procedimientos específicos y necesarios para que los empleados desarrollen capacidades de gestión en el día a día y les guíen en las actividades para conseguir su objetivo hotelero.

Granados (2017), el objetivo de su estudio fue esclarecer cómo la calidad del servicio brindado en los establecimientos de alojamiento en San Ramón afecta la satisfacción del turista. El estudio es descriptivo y no experimental, y concluyó que la calidad del servicio incide directamente en la satisfacción del turista, pues si se realiza de manera adecuada y eficaz, el resultado será mejor en cuanto a satisfacción, flujo y referencias de los turistas que visitan el Barrio San Ramón.

Cruz (2019), en su estudio se propuso un plan práctico de gestión para la estandarización del servicio de alimentos en una empresa de catering “Café Fusiones” en Chachapoyas - 2017. El estudio es de tipo ilustrativo, concluyendo que un plan sistemático de procesos es parte de la misión de la empresa para brindar servicio de alta calidad con operaciones adecuadas. Para satisfacer a los clientes, se ha desarrollado sobre la base de cinco fases. Definir y definir el

proceso real, medir y analizar el proceso, identificar oportunidades de mejora, estandarizar y formalizar el proceso que conduce al plan.

El problema de investigación fue: ¿Cómo es la gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021?, planteándose como hipótesis: La gestión procesos es planificada y estandarizada por áreas y actividad para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021.

El objetivo general fue: Proponer gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021. Para el cumplimiento del mismo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Realizar un diagnóstico de la calidad de los servicios en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021. Identificar los procesos actuales de gestión en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021. Diseñar la gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Objeto de estudio

La gestión por procesos

2.2. Variable de estudio

Variable 01: Gestión por procesos

Variable 02: Calidad de servicio

2.3. Tipo de estudio

Propositivo – explicativo

2.4. Diseños de la investigación

No experimental

2.5. Población

P1: 800 clientes mensuales

P2: 15 trabajadores

2.6. Muestra y muestreo

La muestra será establecida mediante el muestreo aleatorio simple donde la fórmula es:

$$n = \frac{N \times Z^2 pq}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N = Total de la población

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: Aplicando la formula se tomará en su totalidad a 67 clientes.

$$n = \frac{(800) \times (1.960)^2 (0.05)(0.95)}{(0.05)^2 \times (800 - 1) + (1.960)^2 (0.05)(0.95)} = 66.96$$

M2: Se tomó en su totalidad a los 15 trabajadores

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

La investigación fue descriptiva no experimental, transversal y terminó en una propuesta para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, 2021.

Se realizó un diagnóstico de la actividad de servicio en los establecimientos para identificar la percepción de calidad que tienen los clientes en cuanto al servicio que se oferta en estos establecimientos. Se aplicó técnicas como la encuesta dirigida a los clientes, los ítems estuvieron enfocados a obtener información de opinión sobre el servicio, la atención del personal, el equipamiento, la infraestructura y otros elementos que intervienen en la calidad. Se aplicó encuestas a los trabajadores, éstas estarán enfocadas en obtener información del servicio que brindan como trabajo que realizan, conocimiento del servicio que repercuten en la calidad. La técnica de la entrevista fue orientada a los administradores de los establecimientos de hospedaje California para identificar la percepción que tienen sobre calidad y como la aplican en el servicio en las habitaciones. Se utilizaron fichas de registro para obtener información a través de la técnica de la observación directa, física y observable de la empresa y que estén relacionadas con el diagnóstico de la calidad. Para la identificación de los procesos actuales de gestión se utilizaron fichas de registro en donde se graficó los procesos para luego ser evaluados y establecer una propuesta utilizando la metodología de la gestión por procesos donde incluye llegada de flujos.

2.8. Análisis de datos

La información fue cualitativa y cuantitativa y se procedió a través del sistema informativo Excel, sistematizándola en tablas estadísticas o tablas descriptivas según corresponda. El método analítico permitió identificar los cuellos de botella en el diagnóstico de calidad y en los procesos de gestión actual, para poder proponer gestión por procesos estandarice y ordene las actividades laborales enfocadas a un buen cumplimiento del servicio en los establecimientos de hospedaje California en la ciudad de Chachapoyas.

III. RESULTADOS.

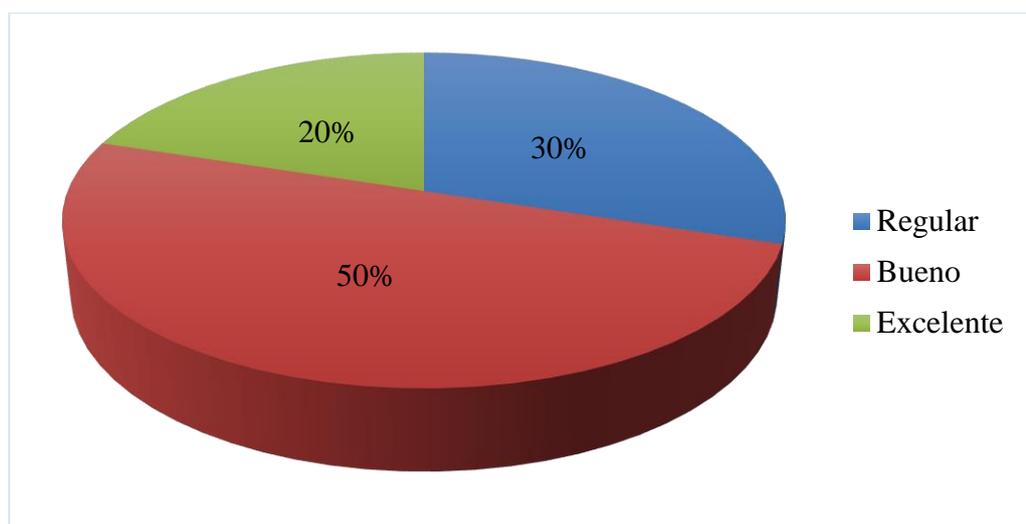
3.1. Diagnóstico de la calidad de los servicios en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021.

Para realizar el diagnóstico de calidad en los establecimientos de hospedaje California se tomó el modelo Serv Qual y se obtuvo información de cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos intangibles; llegándose a los siguientes resultados.

FIABILIDAD

Figura 1

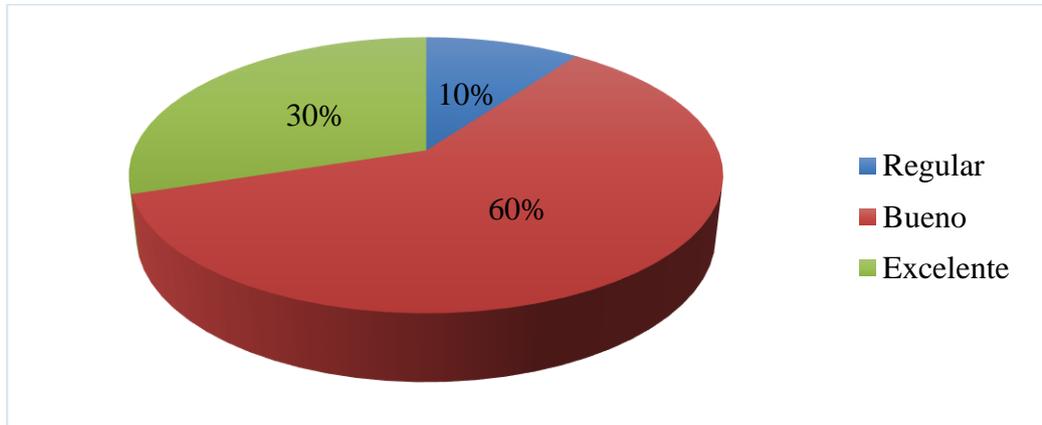
¿El personal del hotel realmente ayuda con un problema o solicitud?



El 50% califica de bueno a que el personal del hotel realmente con un problema o solicitud, el 30% de regular y el 20% excelente.

Figura 2

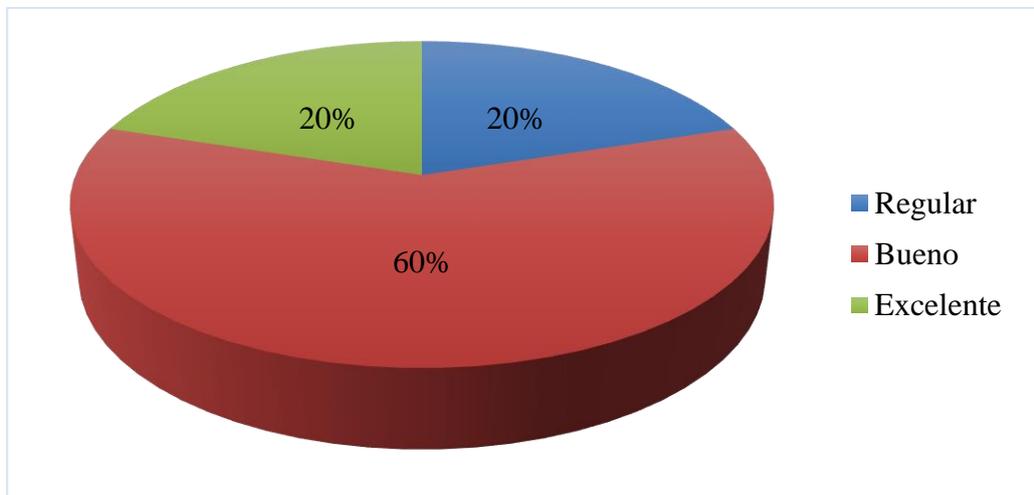
Cuando un personal que labora promete hacer algo por un tiempo determinado, ¿lo cumple?



El 60% califica de bueno que el trabajador cumple lo que promete en el tiempo indicado y el 10% de regular.

Figura 3

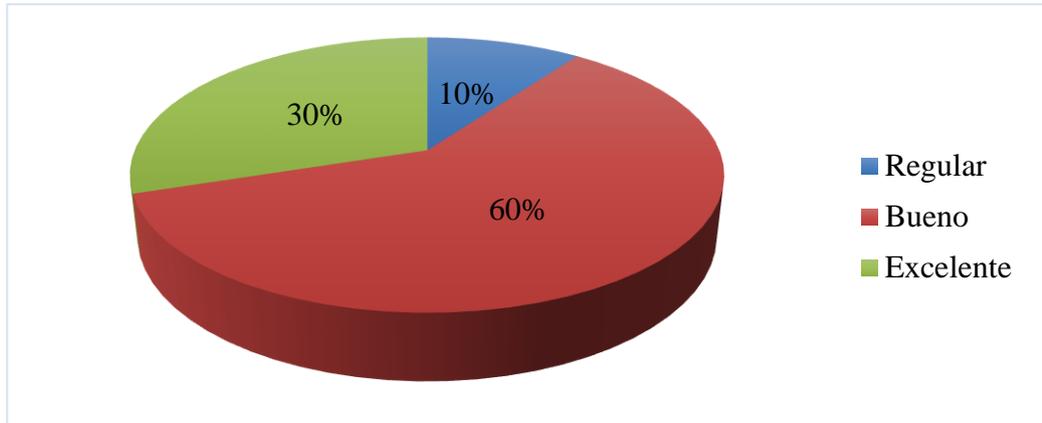
¿El empleado realizó un buen servicio la primera vez?



El 60% califica de bueno a que el trabajador realiza un buen servicio la primera vez y el 20% de excelente.

Figura 4

¿El hotel se preocupa en brindar un servicio sin errores?

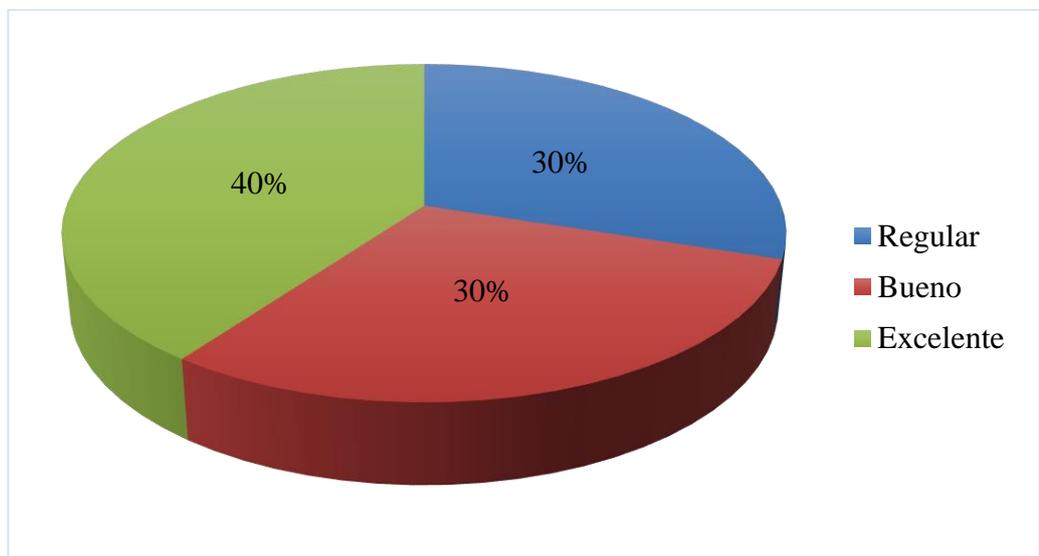


En cuanto a si el hotel se preocupa por brindar un servicio exento de errores el 60% lo califica de bueno y el 10% de regular.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Figura 5

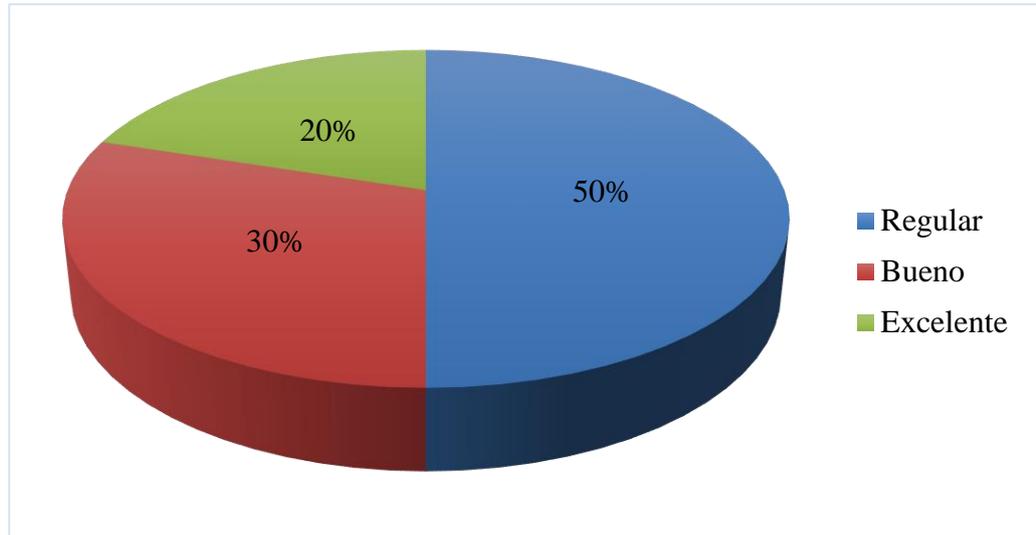
¿El hotel informa a los huéspedes sobre sus servicios y cuándo se implementarán?



En cuanto a si el hotel mantiene informado a los clientes respecto a los servicios que brinda y cuando se ejecutarán el 40% lo califica de excelente y el 30% de regular y bueno.

Figura 6

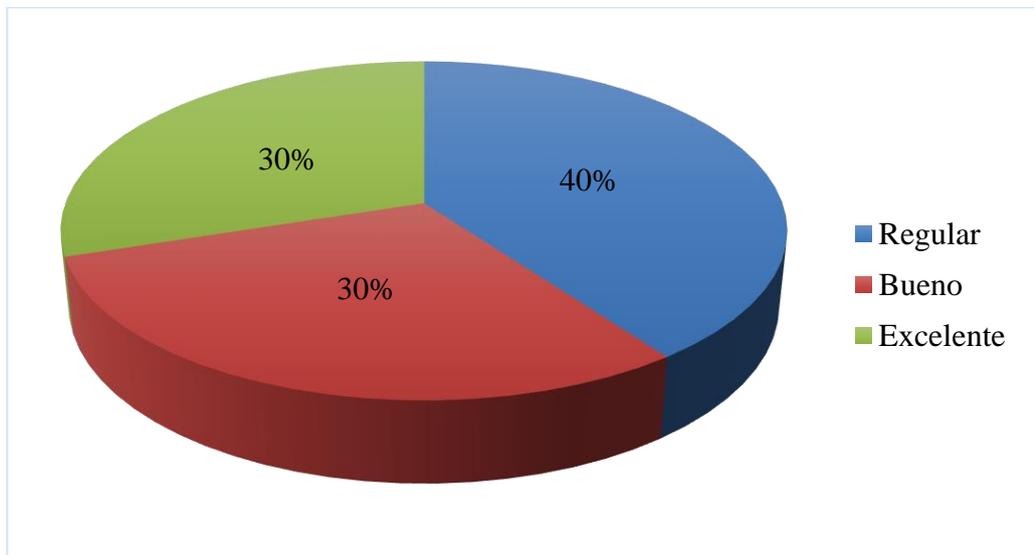
¿El personal proporciona un servicio rápido a los clientes?



El 50% califica de regular en cuanto a que el trabajador ofrece un servicio rápido a los clientes, el 30% lo califica de bueno y el 20% de excelente.

Figura 7

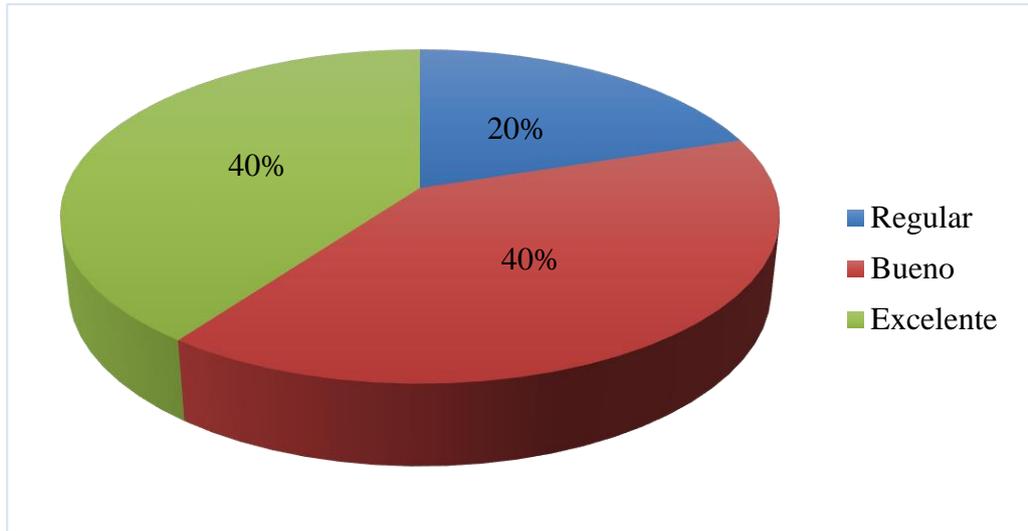
¿Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudar?



El 40% califica de regular en cuanto a que el trabajador siempre está dispuesto a ayudar y el 30% de bueno y excelente.

Figura 8

¿Está el personal demasiado ocupado para cuidar o ayudar?

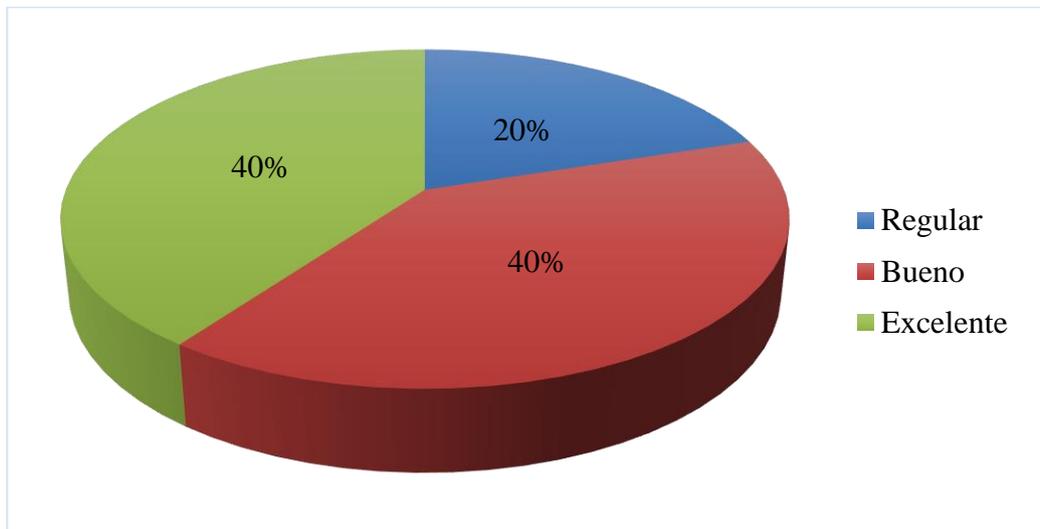


En cuanto a si el trabajador nunca está muy ocupado para brindar una atención o ayuda el 40% lo califica de bueno y excelente y el 20% de regular.

EMPATÍA

Figura 9

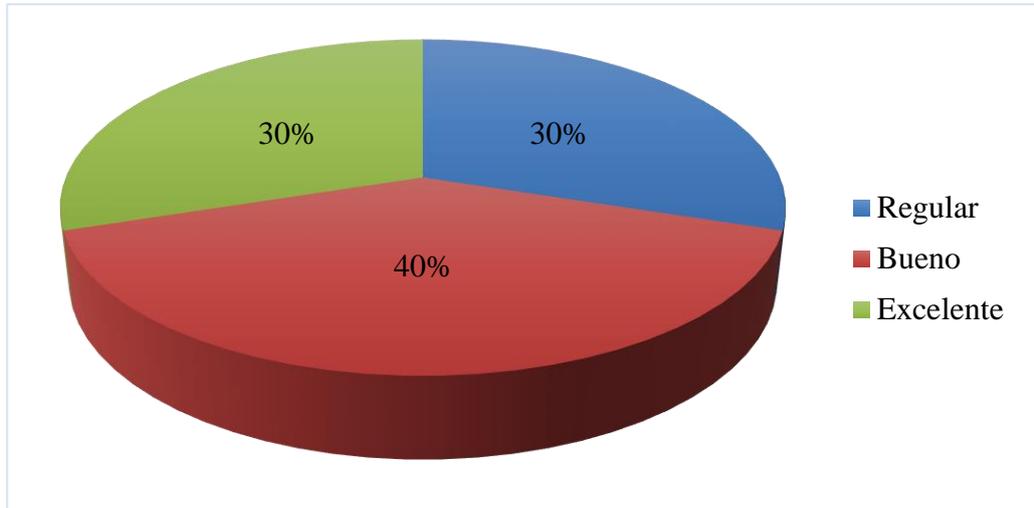
¿El hotel brinda atención personalizada?



En cuanto a si el hotel brinda una atención individualizada el 40% lo califica de bueno y excelente y el 20% de regular.

Figura 10

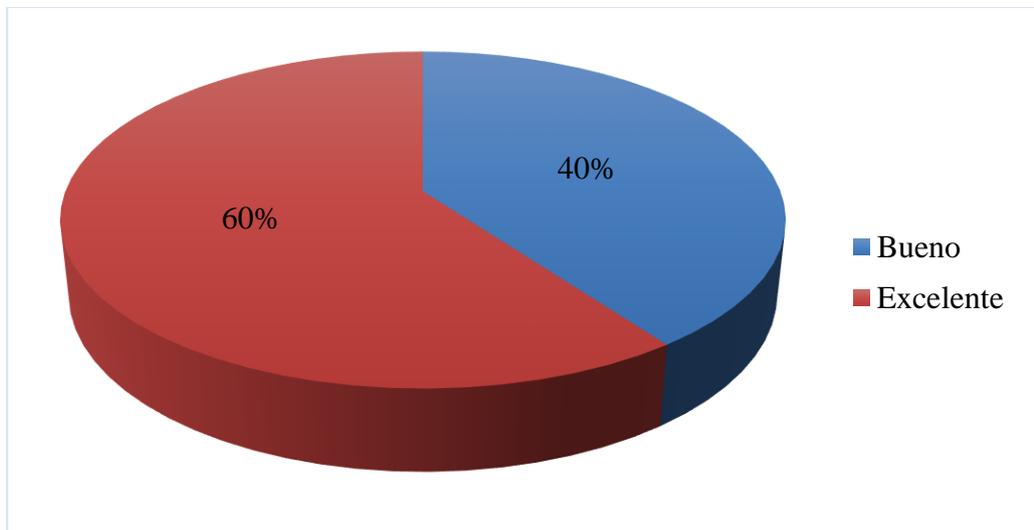
¿Los empleados brindan atención personalizada?



En cuanto a si el trabajador brinda una atención personalizada el 40% lo califica de bueno y el 30% entre excelente y regular.

Figura 11

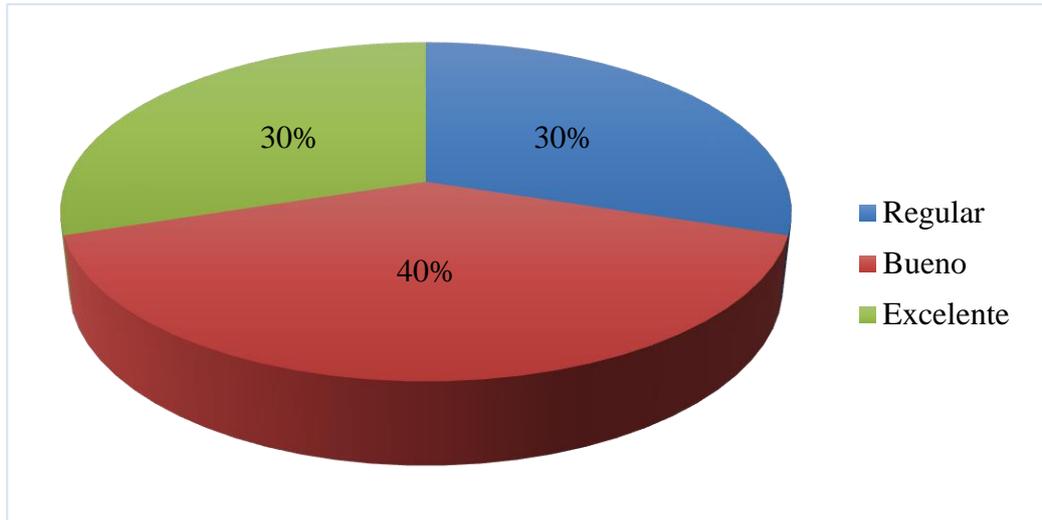
¿Tiene el hotel un horario de apertura adecuado para todos sus huéspedes?



En cuanto a si el hotel tiene horarios de trabajo conveniente para todos sus clientes el 60% lo califica de excelente y el 40% de bueno.

Figura 12

¿El trabajador entiende las necesidades específicas del cliente?

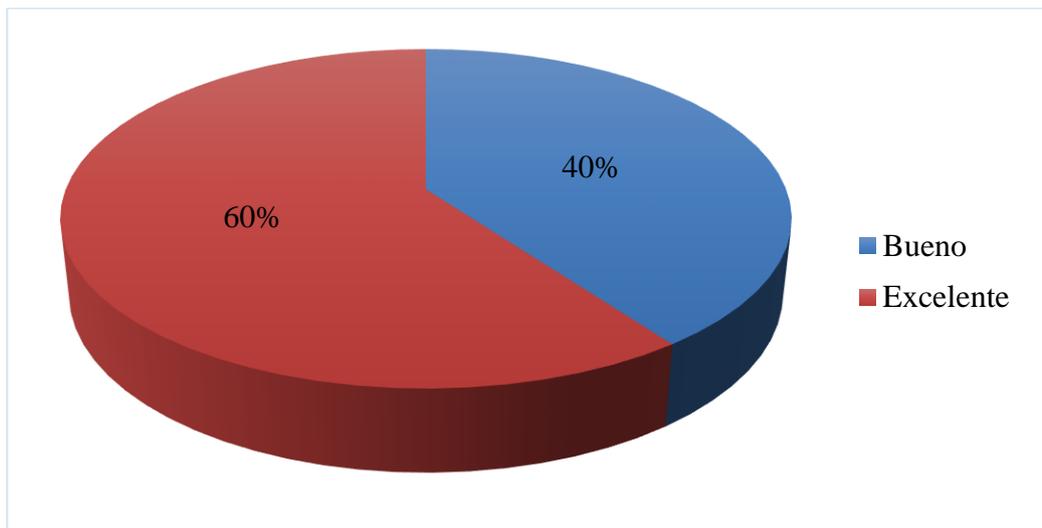


En cuanto a si el trabajador comprende las necesidades específicas de los clientes el 40% lo califica de bueno y el 30% entre regular y excelente.

SEGURIDAD

Figure 13

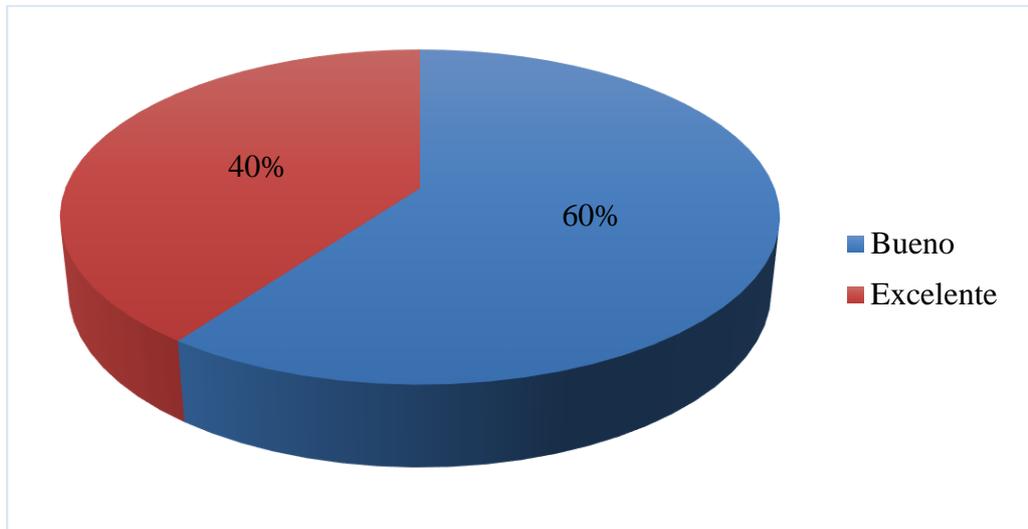
¿El comportamiento del trabajador transmite confianza?



En cuanto a si el comportamiento del trabajador transmite confianza, el 60% lo califica de excelente y el 40% de bueno.

Figura 14

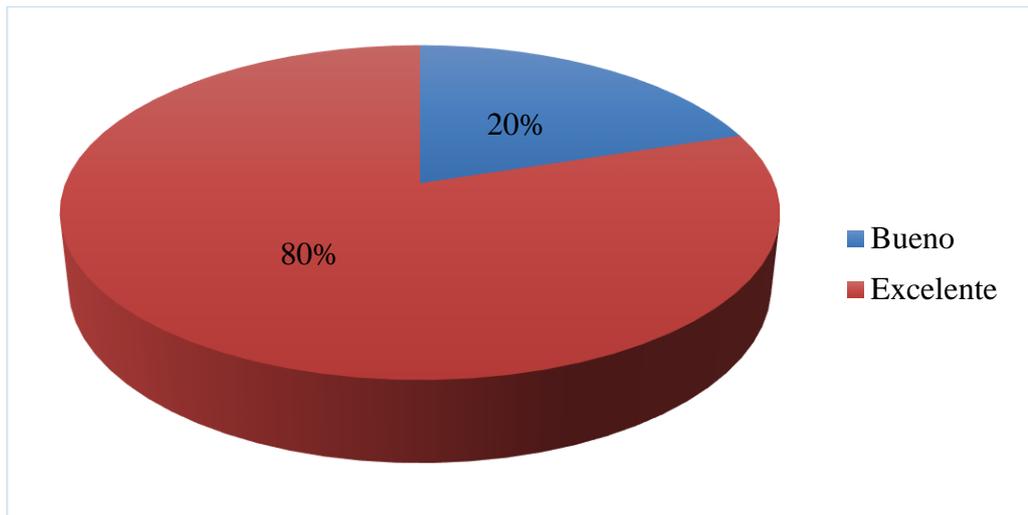
¿Confío en la integridad del trabajador del hotel?



En cuanto a si confía en la integridad del trabajador del hotel el 60% lo califica de bueno y el 40% de excelente.

Figura 15

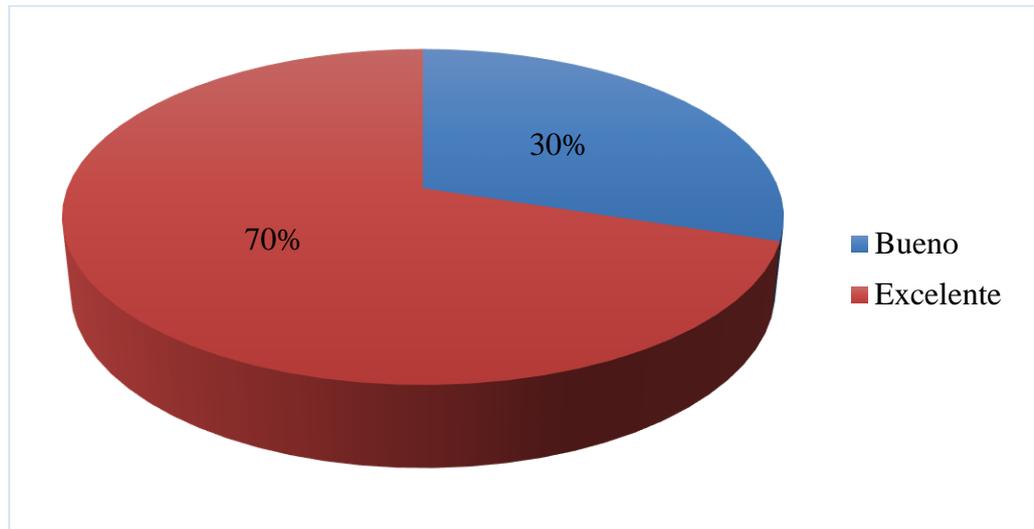
¿Siente seguridad y tranquilidad dentro del establecimiento?



En cuanto a si siente seguridad y tranquilidad dentro del establecimiento el 80% lo califica de excelente y el 20% de bueno.

Figura 16

¿Siente seguridad en los trámites hechos en el hotel?

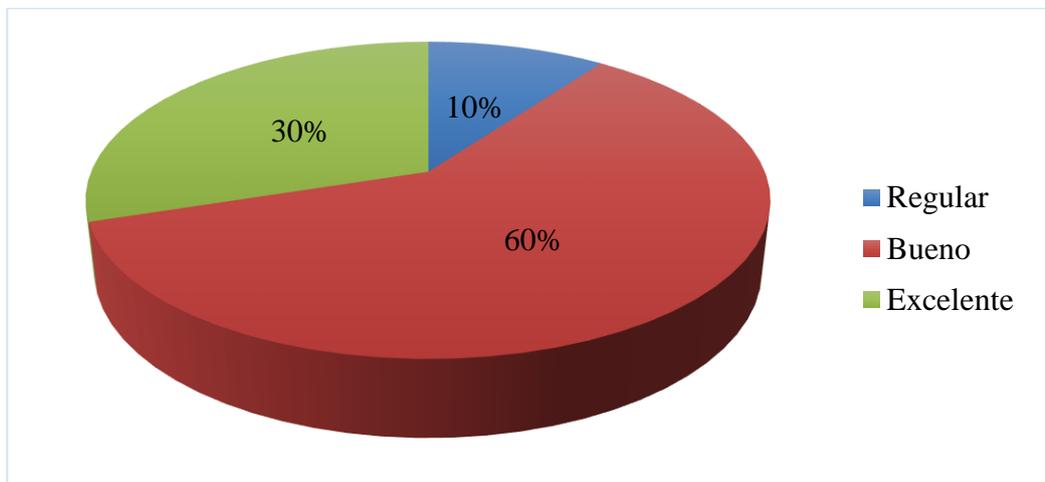


En cuanto a si siente seguridad en los trámites hechos en el hotel el 70% lo califica de excelente y el 30% de bueno.

ELEMENTOS TANGIBLES

Figura 17

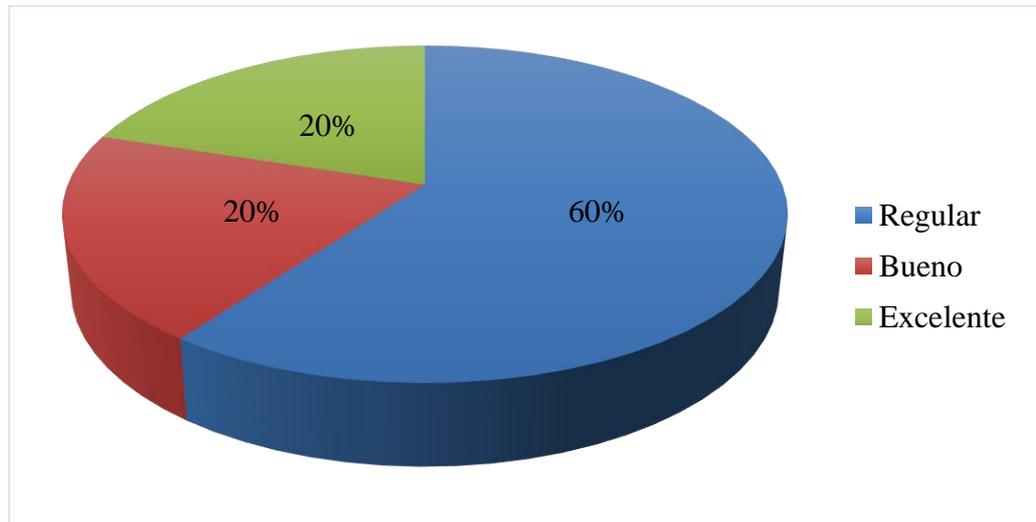
¿El hotel cuenta con equipamiento moderno?



En cuanto a si el hotel cuenta con equipamiento moderno el 60% lo califica de bueno, el 30% excelente y el 10% regular.

Figura 18

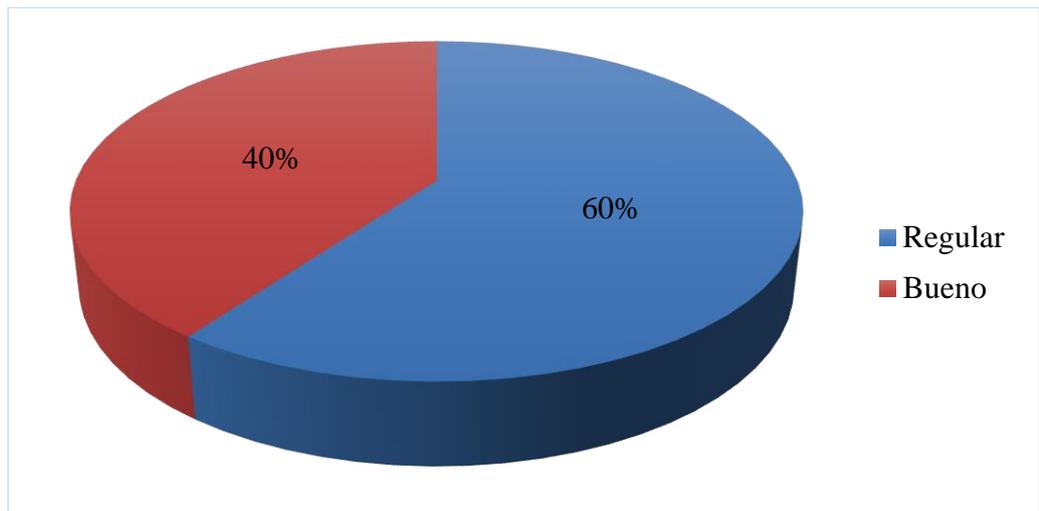
¿La infraestructura del hotel es visualmente atractiva?



A cerca de la infraestructura del hotel es visualmente atractiva el 60% le califica de regular y el 20% entre excelente y bueno.

Figura 19

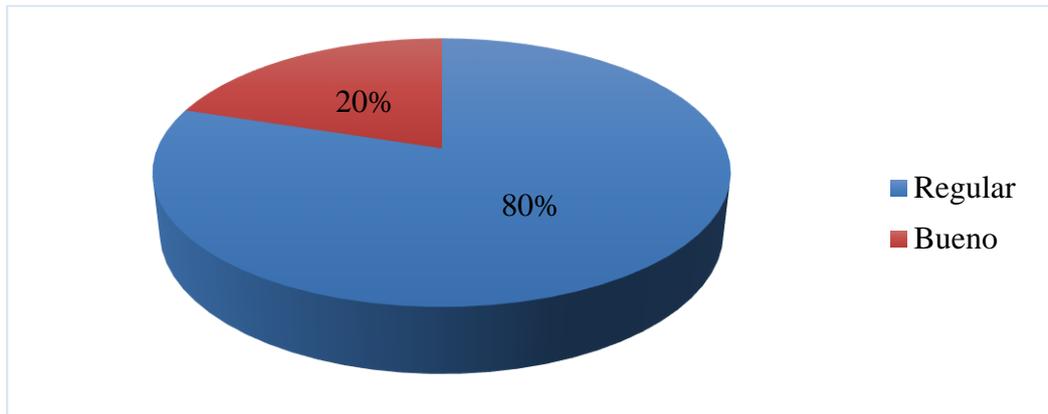
¿Los trabajadores tienen apariencia pulcra?



En cuanto a si los trabajadores tienen apariencia pulcra el 60% lo califica de regular y el 40% de bueno.

Figura 20

¿Los elementos como folletos y similares, son visualmente atractivos?



En cuanto a los elementos como folletos y similares, son visualmente atractivos el 80% lo califica de regular y el 20% de bueno.

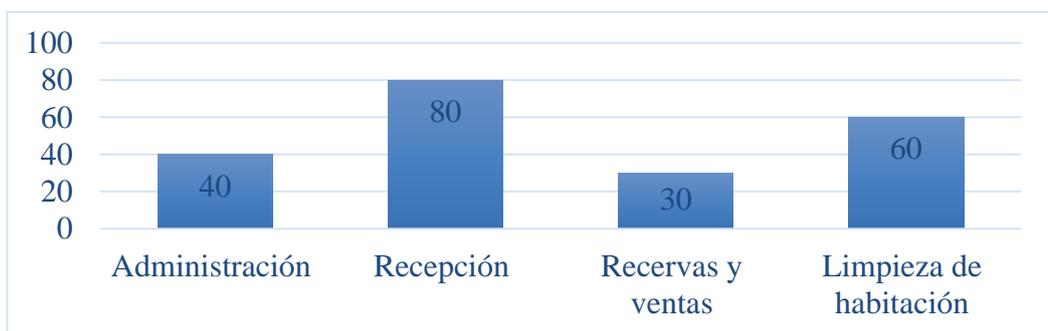
3.2. Identificación de los procesos actuales de gestión en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021.

Para la identificación de los procesos actuales de gestión en el establecimiento de hospedaje California se aplicó una encuesta a los trabajadores donde se llegaron a identificar 4 áreas operativas que son administración, recepción, reservas y ventas y limpieza de la habitación y cada una de ellas tiene procesos propios de cada área.

Figura 21

¿Cuáles son las

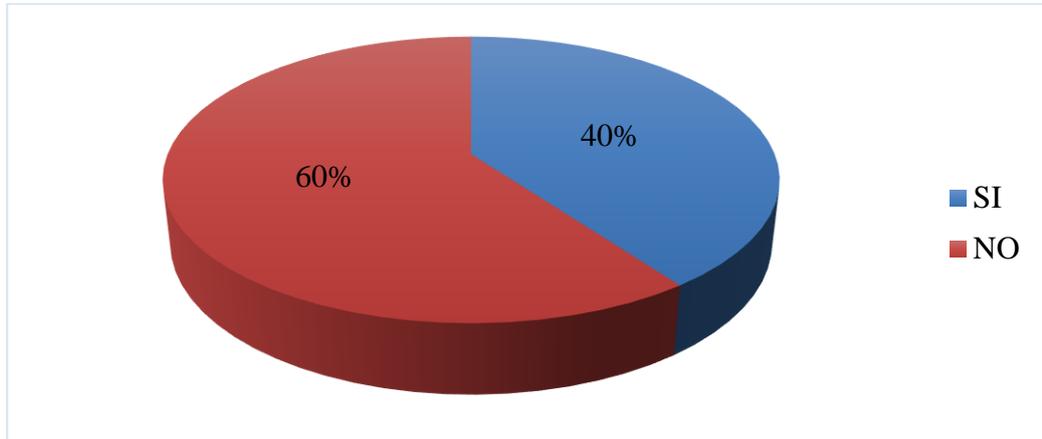
áreas operativas de los establecimientos de hospedaje?



El 80% opina que las áreas operativas de establecimiento de hospedaje es recepción, el 60% limpieza de habitación, el 40% administración y el 30% reservas y ventas.

Figura 22

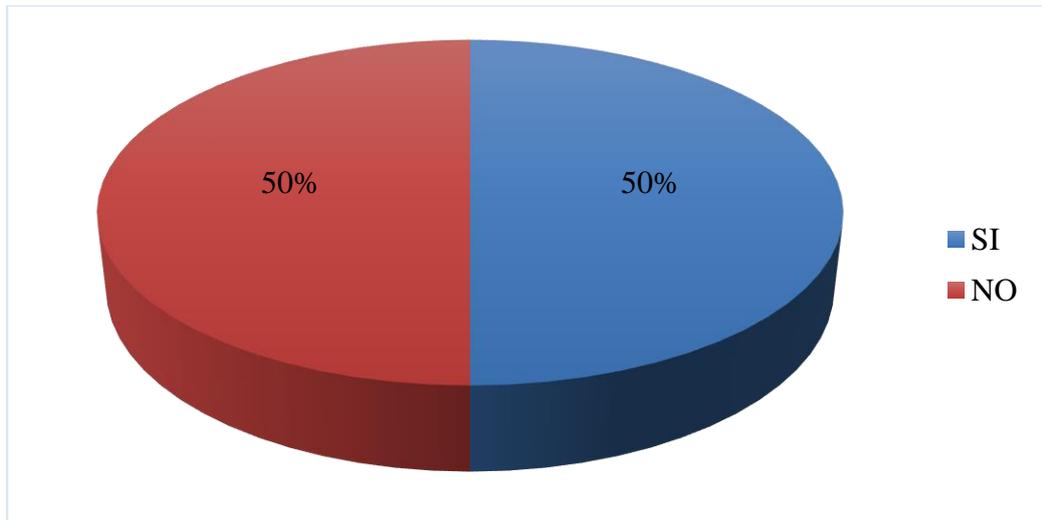
¿Existe manual de funciones para su trabajo?



El 60% indica que no existe manual de funciones para su trabajo y el 40% sí.

Figura 23

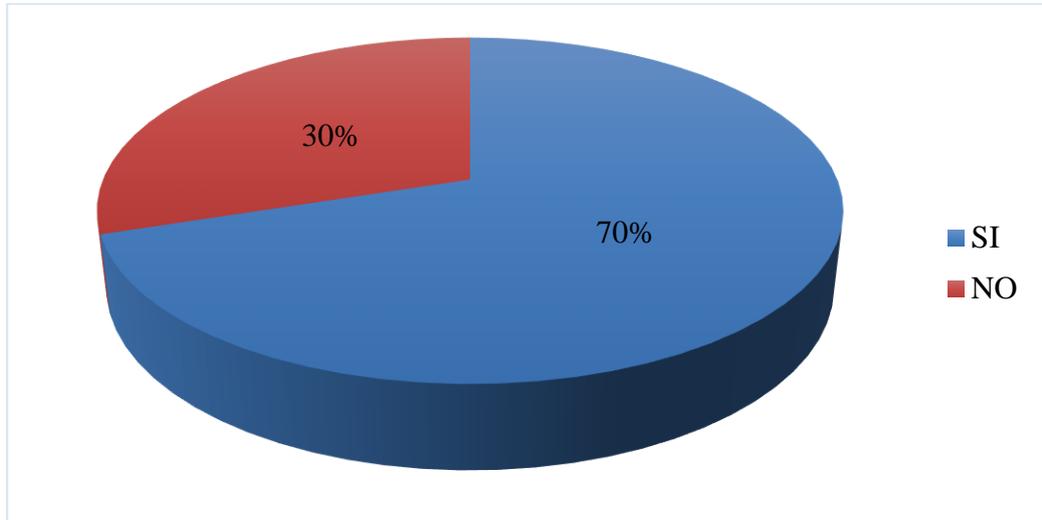
¿Considera su trabajo bien definido?



El 50% considera su trabajo bien definido y el otro 50% no.

Figura 24

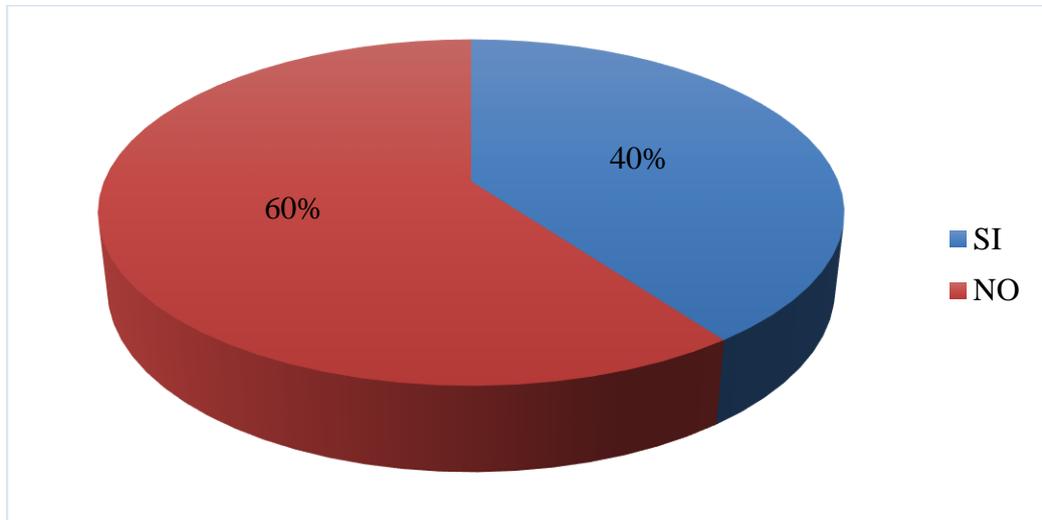
¿Recibió capacitación para el puesto que desempeña?



El 70% indica que si recibió capacitación para el puesto que desempeña y el 30% que no.

Figura 25

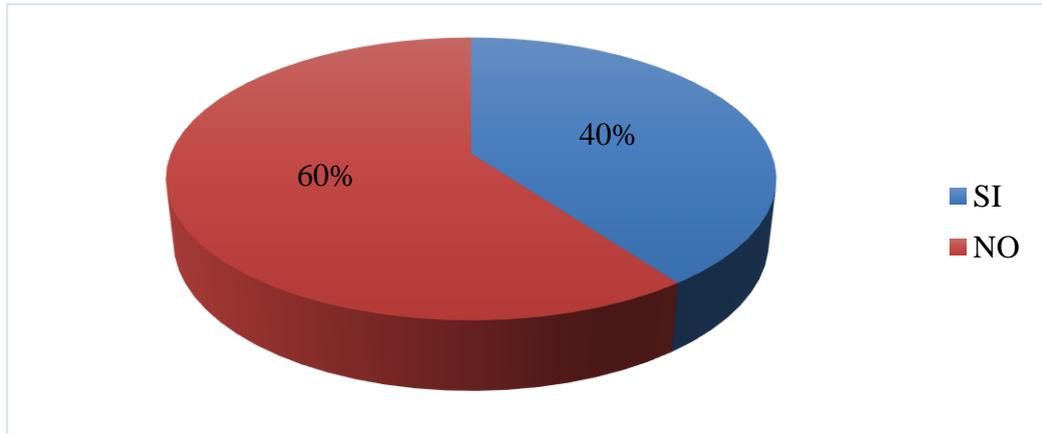
¿Es contratado en su trabajo?



El 60% indica que no es contratado en su trabajo y el 40% que sí

Figura 26

¿Los resultados de su trabajo son evidenciados?



El 60% indica que los resultados de su trabajo no son evidenciados y el 40% que sí.

Los resultados mostrados en este apartado indican que en los establecimientos de hospedaje California no existe un adecuado manual de funciones donde se establezcan las mismas, adicionándose un diagrama de flujos que permita identificar los procedimientos; también se muestra que no existe una definición clara de los puestos de trabajo y las capacitaciones fueron de manera empírica e improvisada por los propios administradores del establecimiento.

3.3. Diseño de la gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021.

Para el diseño de la gestión por procesos se ha utilizado diagrama de flujos que permiten entender de manera didáctica las acciones pertinentes para cada actividad en la prestación del servicio de hospedaje, por ello se muestra la simbología utilizada en esta metodología.

Tabla 1*Simbología*

Símbolo	Significado	Utilidad
	Inicio / fin	Indica el principio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación relativa a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página.

Fuente: tabla tomada de la Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujos

Propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos para los establecimientos de hospedaje California de la ciudad de Chachapoyas

La propuesta está basada en un Manual de Funciones en donde se indican los principales procesos a través de un diagrama de flujos, con la finalidad de mejorar la gestión en las principales áreas identificadas en los establecimientos de hospedaje California de la ciudad de Chachapoyas.

Manual descriptivo de funciones

En este manual se describen de manera detallada las funciones para los establecimientos de hospedaje California, describiendo el cargo, la función y el perfil del talento humano que se requiere para que al final mostrar los diagramas de flujo de cada actividad que se realiza en las áreas de los establecimientos de hospedaje objeto de estudio.

Administración

El encargado de esta área es el administrador, se encarga de la gestión comercial y administrativa de la empresa, creando productos a través de la innovación, el marketing y las necesidades del mercado.

Sus funciones son:

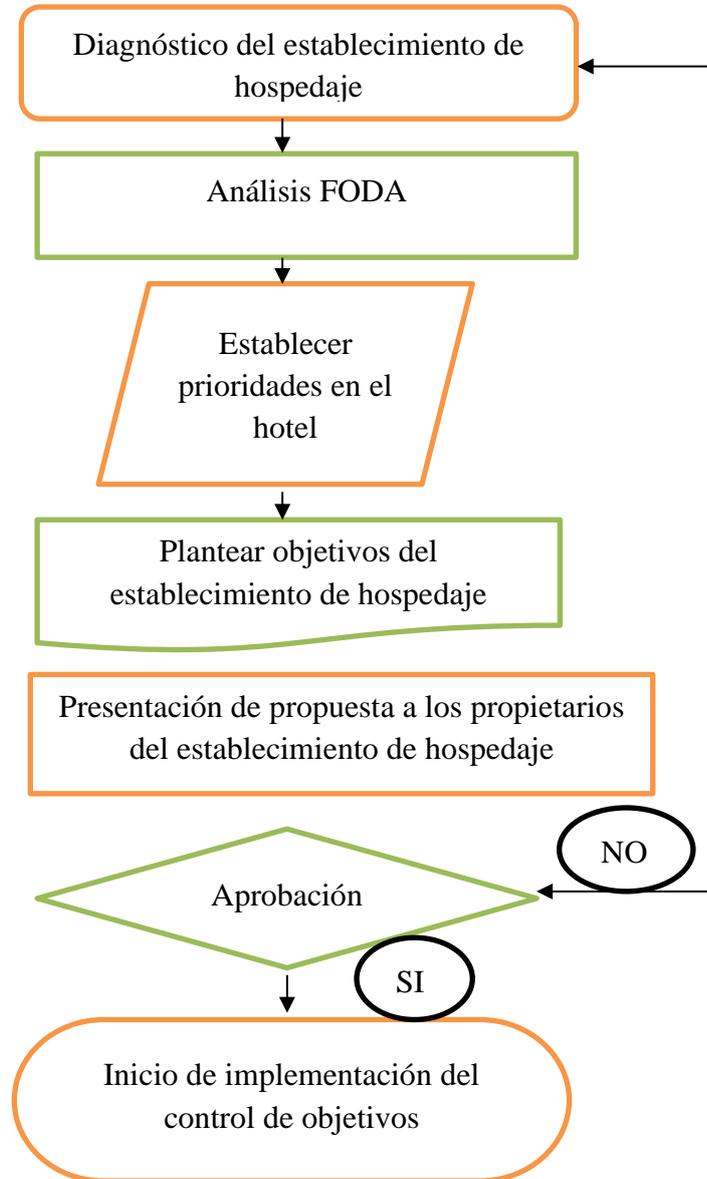
- ✓ Determina y gestiona los objetivos de la empresa
- ✓ Establece políticas de la empresa
- ✓ Planifica y dirige las estrategias comerciales de los establecimientos de hospedaje California
- ✓ Realiza investigaciones de mercado
- ✓ Establece el control de proceso de ventas
- ✓ Es el responsable de la gestión administrativa de los establecimientos de hospedaje California
- ✓ Establece los canales adecuados de comunicación con el talento humano
- ✓ Gestiona la documentación necesaria para la operación de la empresa

El perfil del cargo de administrador es de una persona proactiva con experiencia en el área administrativa del sector hotelero (2 años mínimo), con capacidades de liderazgo, facilidad para la toma de decisiones, trabajo bajo presión y perseverancia para el logro de objetivos.

Sus principales actividades se muestran en siguiente flujograma

Figura 27

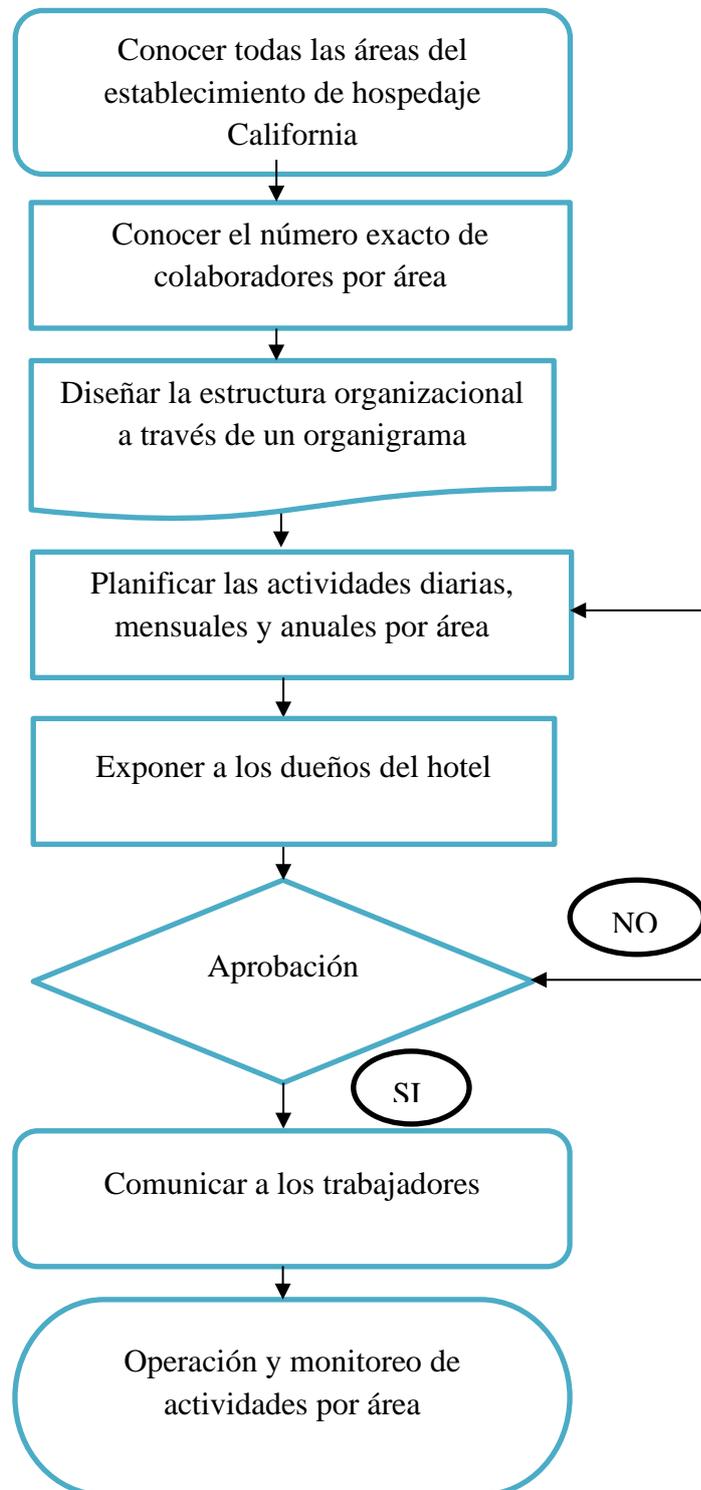
Flujograma para el desarrollar y controlar objetivos empresariales



Fuente: elaboración propia en base al Manual de Procesos Operativos para Hoteles

Figura 28

Flujograma para organizar las tareas para el personal a su cargo



Fuente: elaboración propia en base al Manual de Procesos Operativos para Hoteles

Área de recepción

Al colaborador que desempeña funciones en esta área se denomina recepcionista; es la primera imagen del establecimiento de hospedaje, se encarga de las reservas, atención de los clientes hospedados en el establecimiento, coordina los servicios requeridos y realiza el cobro al finalizar el servicio.

Las funciones del recepcionista son:

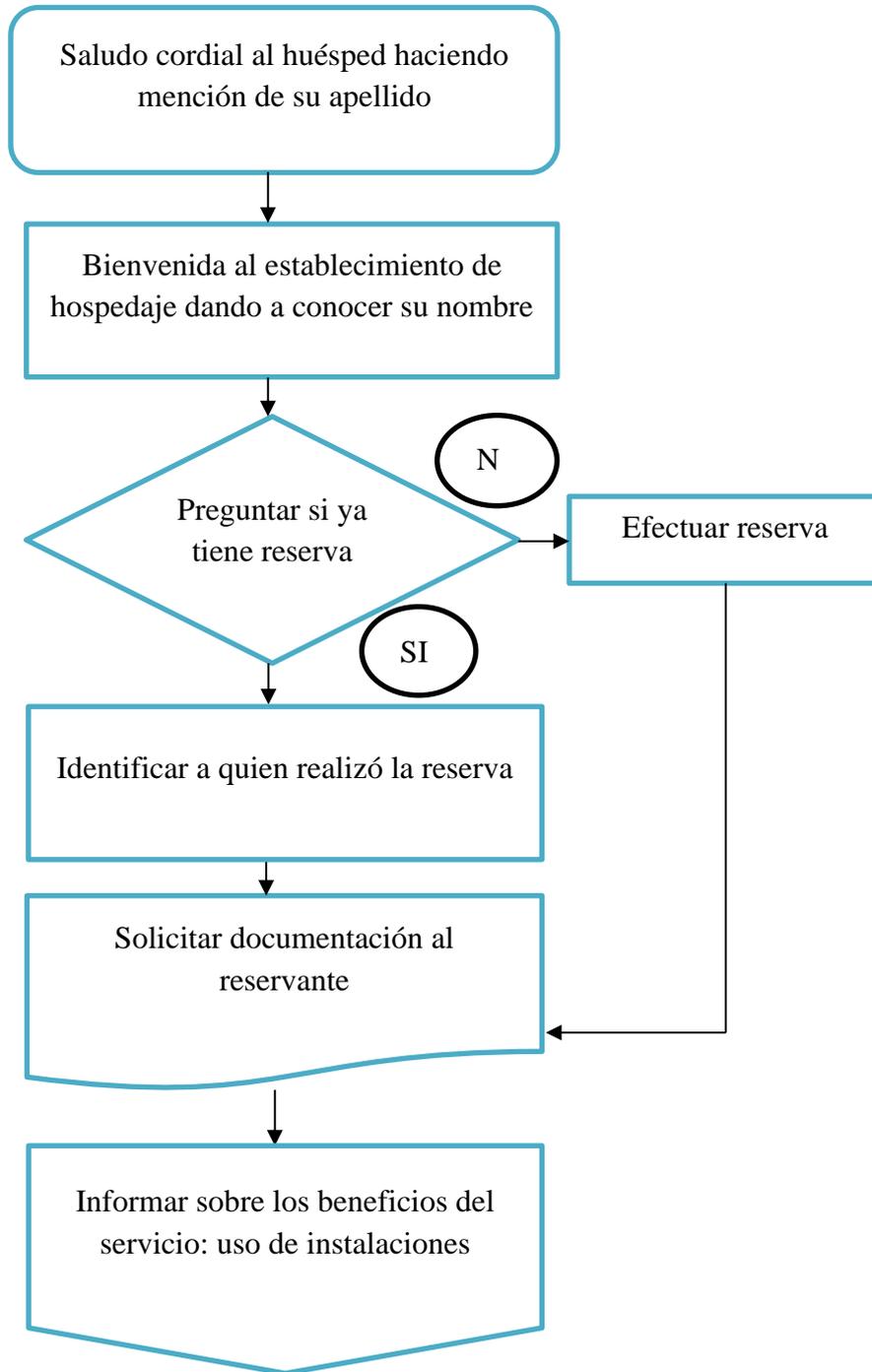
- ✓ Administra correctamente las reservas en las diferentes modalidades que tiene el establecimiento de hospedaje California, vía telefónica, internet y otros.
- ✓ Realiza y controla las ventas de habitaciones
- ✓ Desarrolla el planeamiento de habitaciones (ocupación y disponibilidad diaria)
- ✓ Realiza el chek in y el chek out de los huéspedes
- ✓ Recepción y da la bienvenida al huésped
- ✓ Asigna de manera correcta las habitaciones
- ✓ Coordina de manera permanente con el área de limpieza de habitaciones

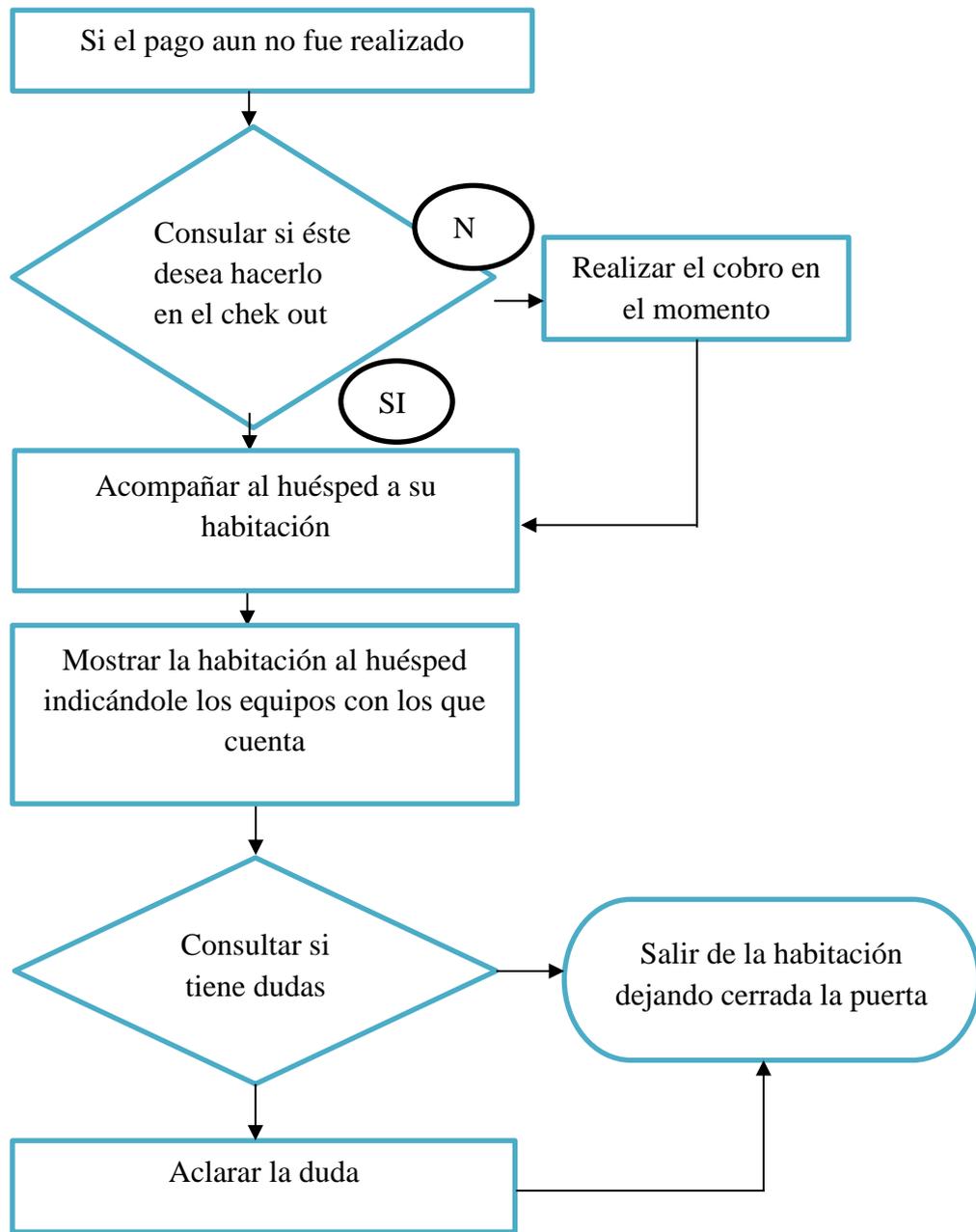
El perfil previsto para este puesto es de una persona de cualquier sexo con presencia adecuada, facilidad comunicativa, amable, educado, respetuoso, reservado con conocimientos de gestión hotelera, manejo de computación, facturación e idiomas.

Se propone para sus principales actividades los siguientes flujogramas:

Figura 29

Flujograma del Chek In a clientes con reserva

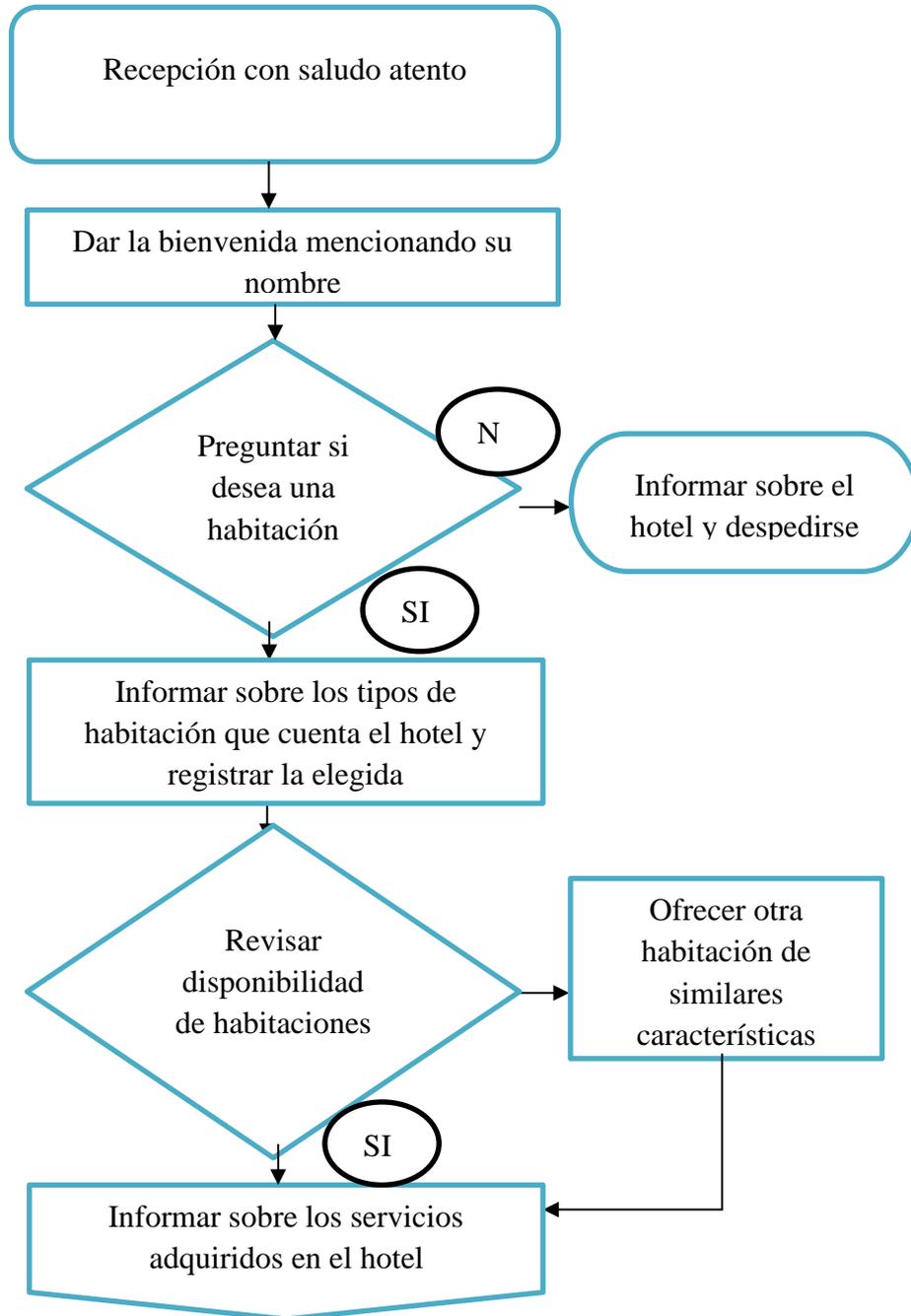


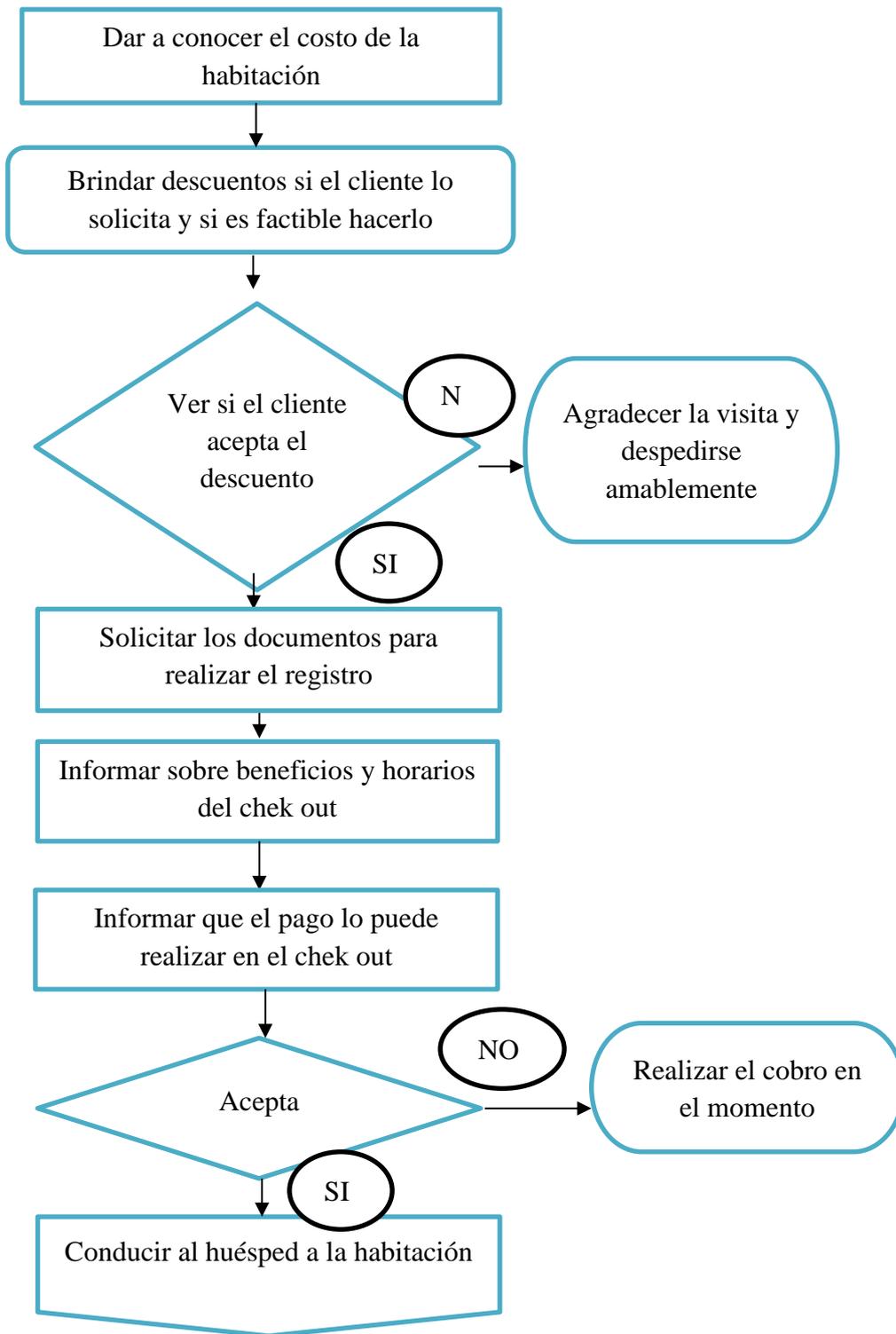


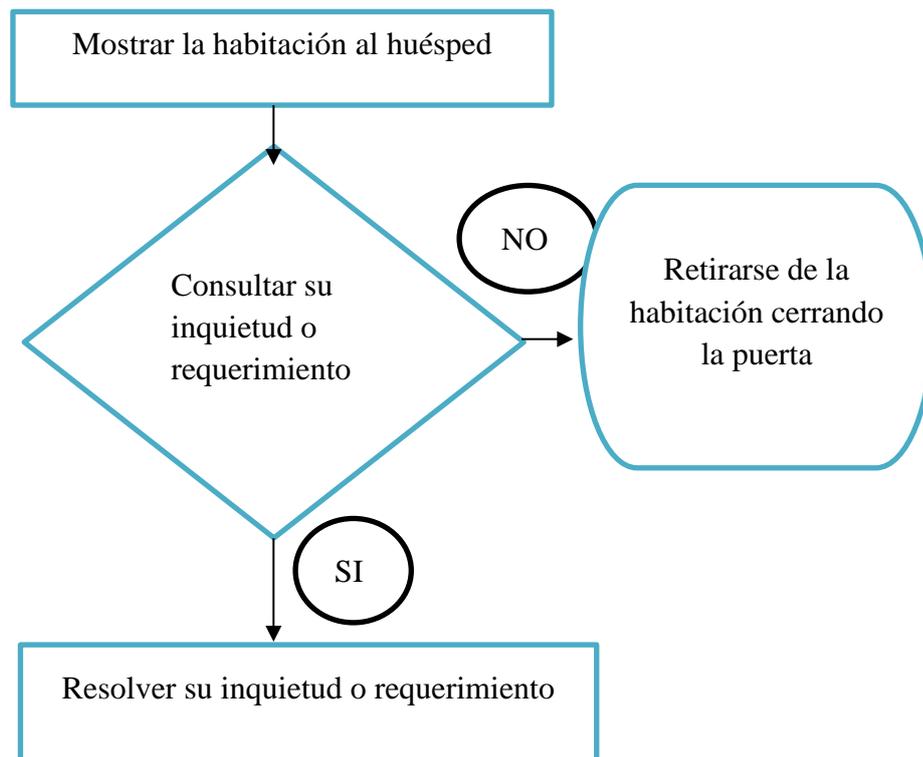
Fuente: elaboración propia en base al Manual de Procesos Operativos para Hoteles

Figura 30

Flujograma para Chek In a los clientes sin reserva (Walk In)



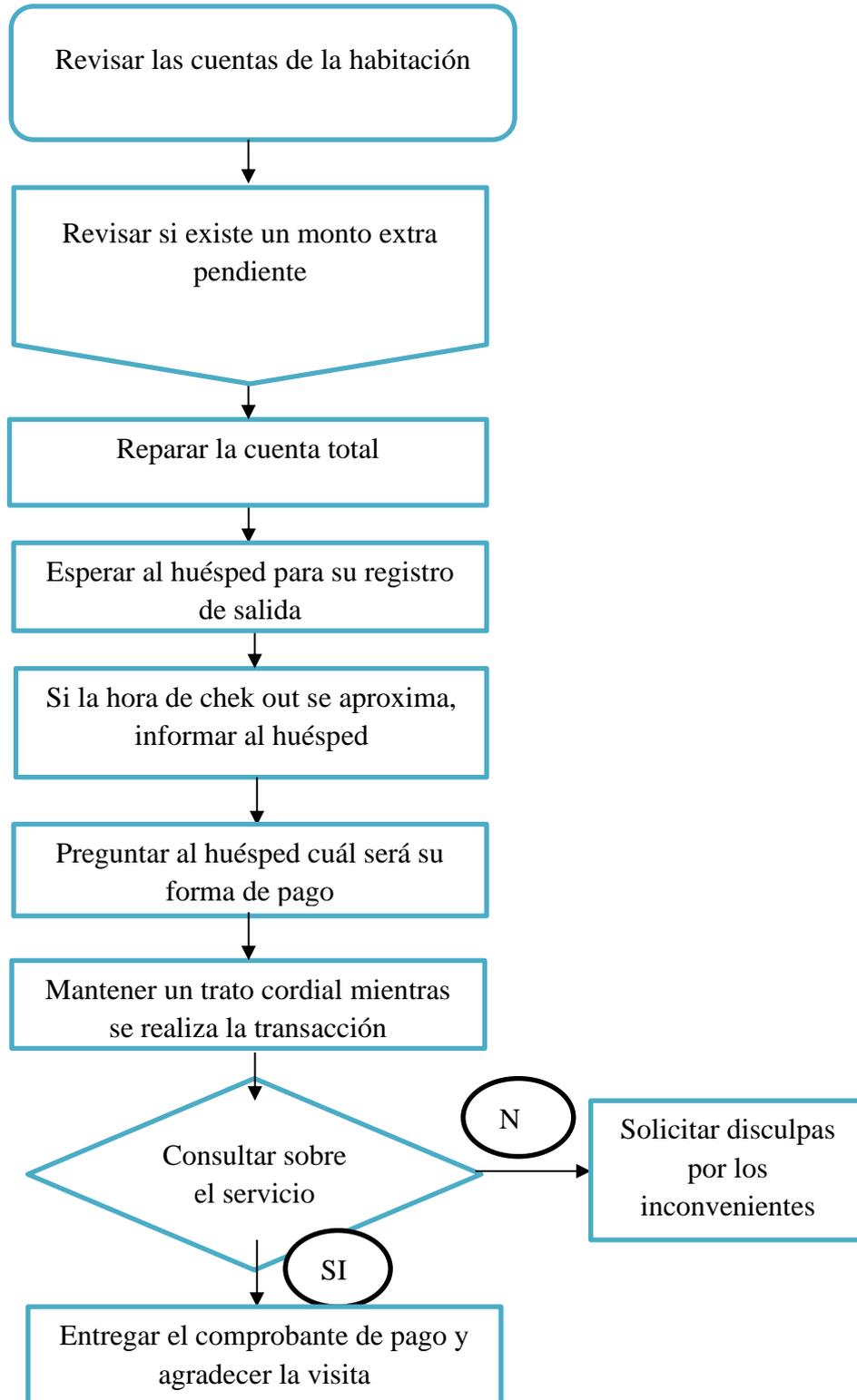




Fuente: elaboración propia en base al Manual de Procesos Operativos para Hoteles

Figura 31

Flujograma para el Chek Out de los huéspedes



Fuente: elaboración propia en base al Manual de Procesos Operativos para Hoteles

Servicio de limpieza de habitaciones

La persona encargada de la limpieza de habitaciones y otras áreas públicas del establecimiento de hospedaje se le conoce como cuartelero o ama de llaves.

Sus funciones son:

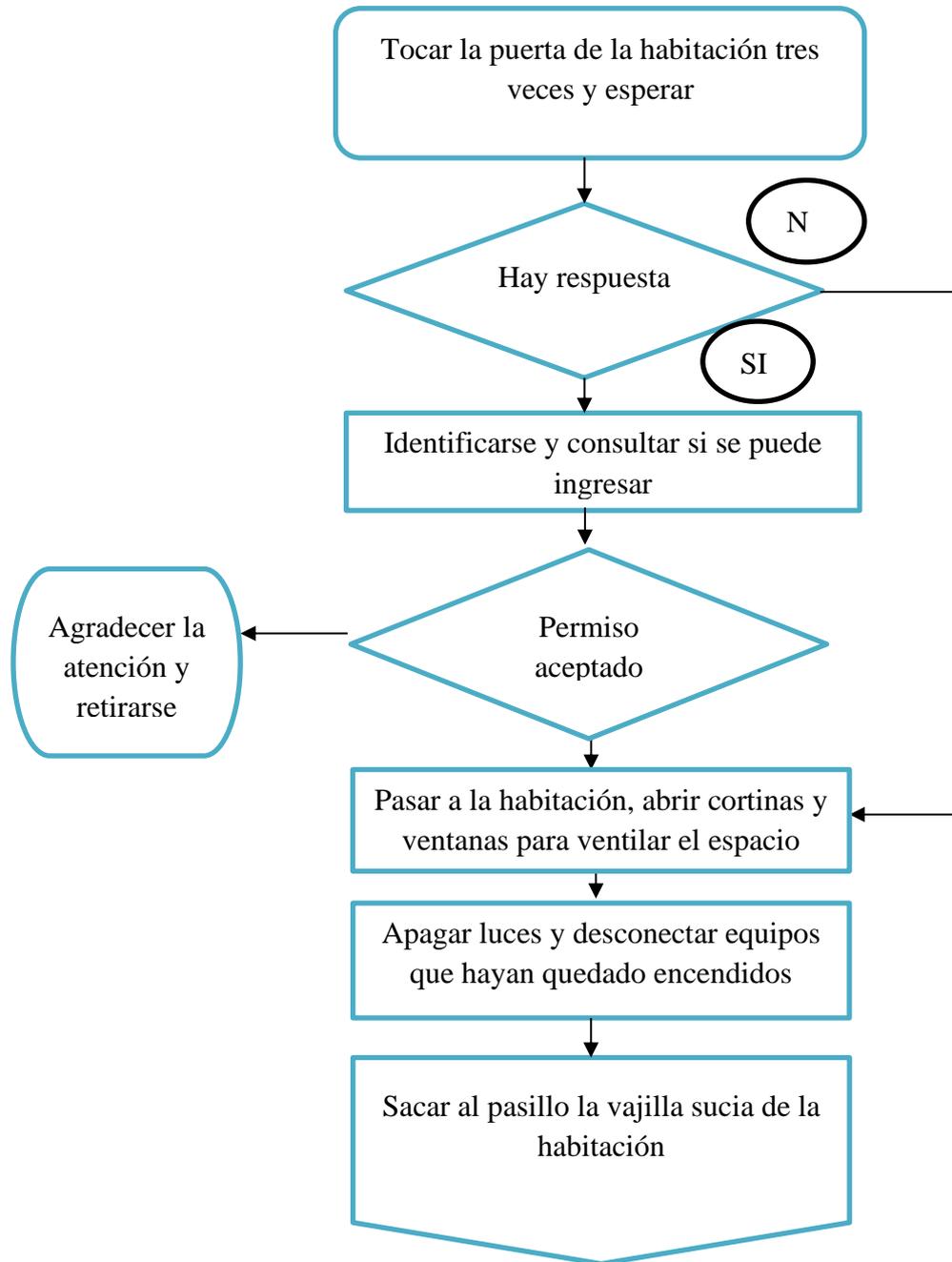
- ✓ Velar por el aseo adecuado de cada una de las áreas del establecimiento de hospedaje.
- ✓ Hacer un seguimiento del mantenimiento de las áreas del establecimiento.
- ✓ Programa la limpieza de habitaciones de manera diaria.
- ✓ Hace uso adecuado de los suministros y equipos de trabajo.
- ✓ Coordina con recepción la devolución de objetos olvidados en las habitaciones.

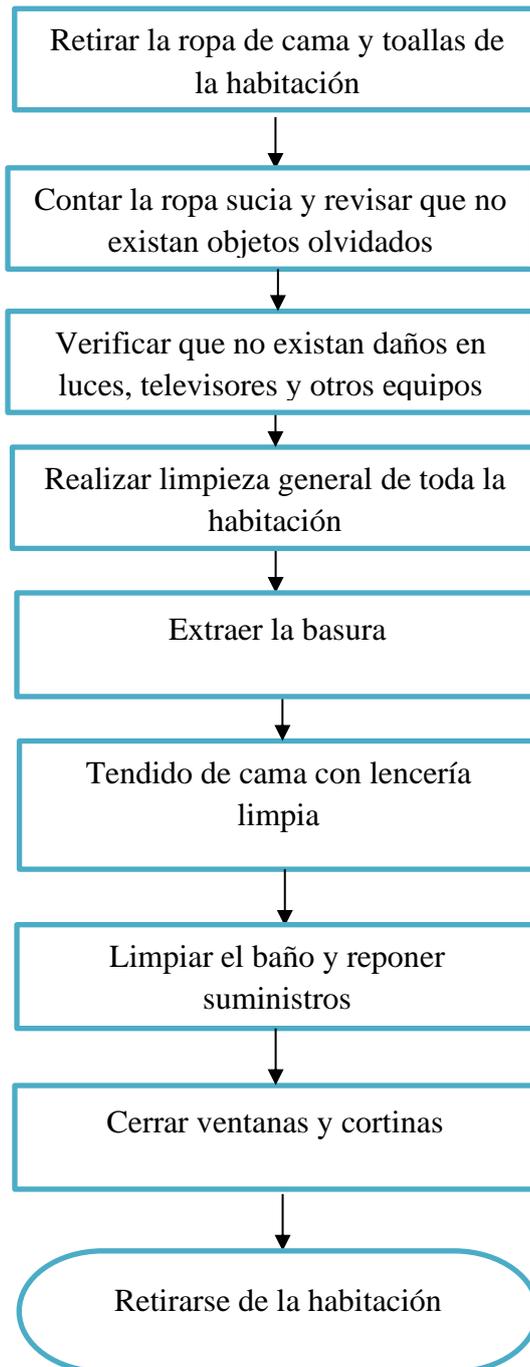
El perfil del responsable de esta área es tener preparación en el sector hotelero relacionado a amabilidad, atención al cliente y técnicas hoteleras para la limpieza de habitaciones.

Para el desarrollo de sus principales actividades se desarrolló los siguientes flujogramas:

Figura 32

Flujograma de rutina de limpieza en una habitación vacía y sucia o de Chek Out

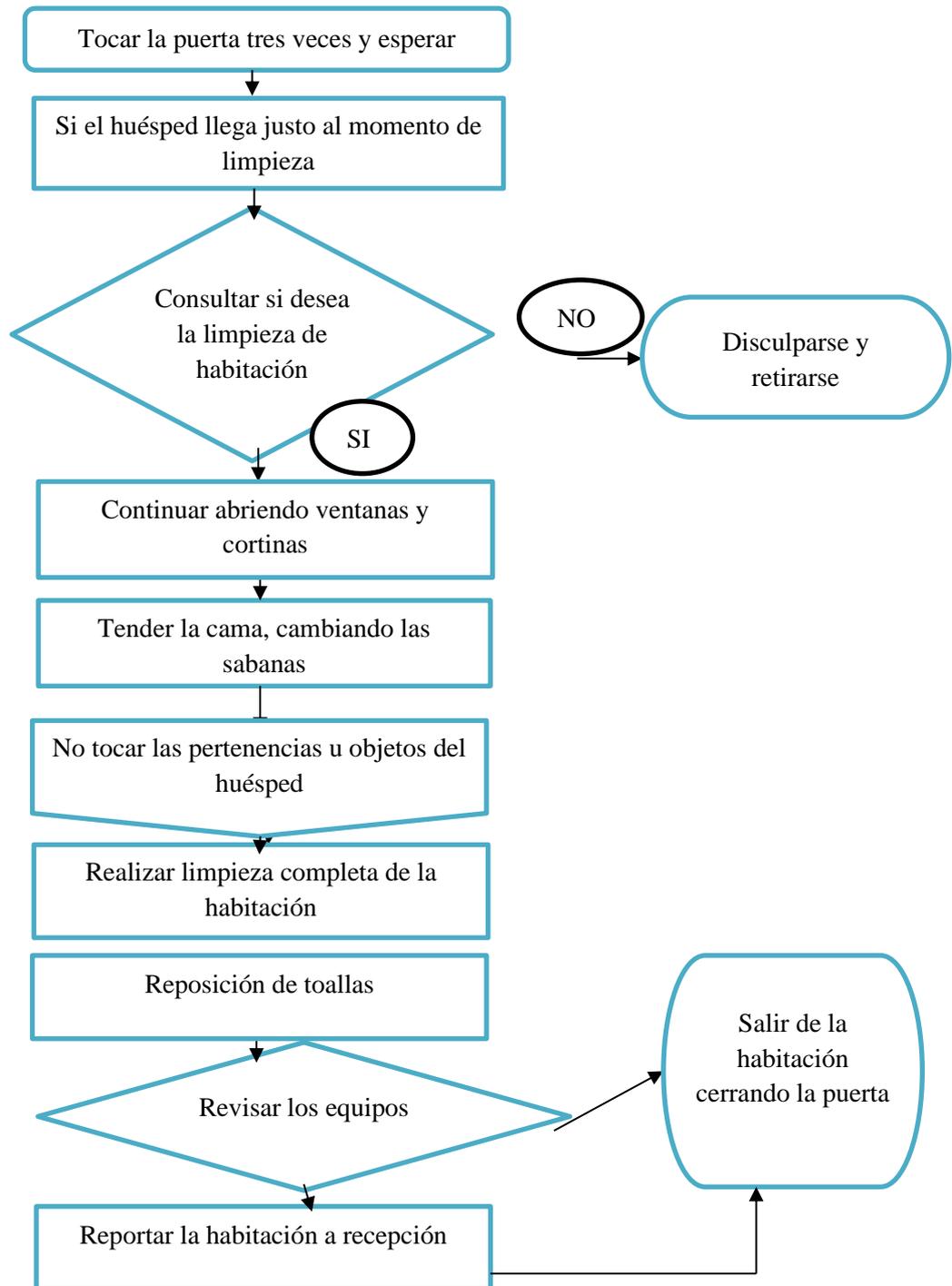




Fuente: elaboración propia en base al Manual de Procesos Operativos para Hoteles

Figura 33

Flujograma de rutina de limpieza en una habitación ocupada



Fuente: elaboración propia en base al Manual de Procesos Operativos para Hoteles

Esta propuesta ha sido realizada teniendo en cuenta los resultados de la investigación.

IV. DISCUSIÓN

La gestión por procesos se ha convertido en una herramienta administrativa que permite gestionar de manera planificada cada proceso operativo de las diversas áreas que comprende una organización y está enfocada a contribuir para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Los investigadores y responsables de la gestión de empresas que brindan servicios como es el caso de hoteles han encontrado en ella una alternativa para mejorar la calidad de servicio sobre todo en empresas pequeñas que no tenían documentos de gestión para sus procesos operativos.

La presente tesis se discute con los siguientes autores:

Joubert (2016). Investiga los sistemas de gestión de calidad del sector hotelero enfocado a determinar sus perspectivas y desafíos, la información que obtuvo le permitió ver que es necesario hacer esfuerzos que se den en los propietarios con la finalidad de planificar sus actividades y procesos de gestión que le permitan satisfacer a una demanda cada vez más exigente; la presente tesis tiene como área de estudio a los establecimientos de hospedaje California, que se encuentran en la categoría de hostel y que su gestión administrativa no sigue los canales adecuados para que estos establecimientos se posicionen en un mercado hoy competitivo en la ciudad de Chachapoyas, por ello se plantea una serie de procesos y documentos de gestión para que contribuyan a mejorar la calidad.

Sambrano (2016). Diseña un plan para mejorar la calidad de servicio en establecimientos hoteleros de segunda categoría en Guayaquil, el autor partió de un diagnóstico donde identificó los cuellos de botella de estas empresas hoteleras para proponer un conjunto de lineamientos y estrategias que contribuirían a mejorar la calidad de servicio, para la presente investigación e realizó un diagnóstico de la calidad de servicios basado en la herramienta de serv qual donde se identificó dimensiones como la capacidad de respuesta, la fiabilidad entre otros donde se encontraron deficiencias que después de ser analizadas permitieron plantear una propuesta de solución basada en gestión por procesos donde se

establece un manual de funciones y los procedimientos para las actividades en los establecimientos de hospedaje California.

Cruz, (2019), propone gestión por procesos para estandarizar el servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restaurante “Café Fusiones. La investigación fue tipo explicativa y buscó explicar un modelo de gestión por procesos para las diferentes áreas del café fusiones que le permitió marcar los procedimientos que se debieron seguir en la etapa de atención al público como en la elaboración de productos. En la presente investigación se ha identificado que existen cuatro áreas predominantes que son administración, recepción y limpieza y mantenimiento de habitaciones, la propuesta de la presente tesis es de un manual de funciones para cada área con sus flujogramas que permitirá mejorar la calidad de los establecimientos de hospedajes California.

La hipótesis de la investigación: La gestión por procesos es planificada y estandarizada por áreas y actividad para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California, Chachapoyas 2021. Ha sido comprobada y demostrada con la propuesta que se plantea en la presente tesis.

V. CONCLUSIONES

- El diagnóstico de la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje California dejan evidencia que existe un déficit en las 5 dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos intangibles y que se hace necesario que se planteen propuestas de gestión.
- Se han identificado que existen tres áreas básicas en los establecimientos de hospedaje California de la ciudad de Chachapoyas que son administración, reservas, recepción y limpieza y mantenimiento de cuartos, no existe una estructura organizacional definida ni el documento de gestión de manual de funciones que establece los procedimientos y actividades a realizar.
- La gestión por procesos que se propone ha permitido elaborar un manual con el establecimiento de funciones, perfil del puesto y diagrama de flujos para las principales actividades que se realizan en los establecimientos de hospedaje California de la ciudad de Chachapoyas.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a los propietarios de los establecimientos de hospedaje California considerar la presente tesis como un documento informativo para la toma de decisiones relacionadas con la calidad de servicio y la mejora de sus procesos operativos que permitirán brindar un servicio competitivo en el rubro que se desarrolla.
- ✓ Se recomienda poner en práctica la gestión por procesos que se propone en la presente tesis ya que está a sido planteada teniendo en cuenta las características de los establecimientos de hospedaje California.
- ✓ Se recomienda a la universidad promover investigaciones específicas orientadas a promover el desarrollo de empresas en la ciudad de Chachapoyas y en la región Amazonas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrientos, C. (2017). *Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María, 2017*. (I. N. Wiener, Ed.) Lima, Perú : Facultad de Ingeniería y Negocios. Recuperado el 14 de enero de 2021 , de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/918/TITULO%20-%20Barrientos%20Sanchez%20Carmen%20Michell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carranza, L., Valverde, J., & Vera, J. (2016). *Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)*. Escuela de Postgrado: Universidad del Pacífico.
- Cruz, R. (2019). “*Gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restaurante “Café Fusiones” de la ciudad de Chachapoyas – 2017*”. (U. N. Mendoza, Ed.) Chachapoyas, Perú : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado el 14 de enero de 2021 , de <http://181.176.222.66/bitstream/handle/UNTRM/1783/Cruz%20Vela%20Robinson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granados, L. (2017). “*Efectos de la calidad de servicio de los establecimientos de hospedaje y la satisfacción de los turistas en el Distrito de San Ramón en el 2017*”. (U. I. Vega, Ed.) Lima, Perú: Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas. Recuperado el 14 de enero de 2021 , de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2190/TESIS%20DE%20GRANADOS%20BALBIN%20LOURDES.pdf?sequence=3>
- Joubert, E. (2016). “*Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*”. (U. N. Quilmes, Ed.) Buenos Aires, Argentina : Escuela de Posgrado. Recuperado el 14 de enero de 2021 , de

ANEXOS

ENCUESTAS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CALIFORNIA, CHACHAPOYAS

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis. Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo.

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Responda según su parecer las siguientes preguntas, donde:

Deficiente (1)

No muy bueno (2)

Regular (3)

Bueno (4)

Excelente (5)

N	ITEMS	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	El trabajador del hotel presta una ayuda sincera en caso de un problema o un requerimiento.					
2	Cuando el trabajador promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
3	El trabajador realiza un buen servicio la primera vez.					
4	El hotel se preocupa por brindar un servicio exento de errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	El hotel mantiene informado a los clientes respecto a los servicios que brinda y cuando se ejecutarán.					
6	El trabajador ofrece un servicio rápido a los clientes.					
7	El trabajador siempre está dispuesto a ayudar.					
8	El trabajador nunca está muy ocupado para brindar una atención o ayuda.					
EMPATÍA						
9	El hotel brinda una atención individualizada.					
10	El trabajador brinda una atención personalizada.					
11	El hotel tiene horarios de trabajo conveniente para todos sus clientes					

12	El trabajador comprende las necesidades específicas de los clientes.					
SEGURIDAD						
13	El comportamiento del trabajador transmite confianza.					
14	Confío en la integridad del trabajador del hotel.					
15	Siente seguridad y tranquilidad dentro del establecimiento.					
16	Siente seguridad en los trámites hechos en el hotel.					
ELEMENTOS TANGIBLES						
17	El hotel cuenta con equipamiento moderno.					
18	La infraestructura del hotel es visualmente atractiva.					
19	Los trabajadores tienen apariencia pulcra.					
20	Los elementos como folletos y similares, son visualmente atractivos.					