

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

CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN



**“PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSTAL CASA VIEJA EN LA CIUDAD DE
CHACHAPOYAS DURANTE EL AÑO 2007.”**

TESIS

**Para obtener el Título Profesional de
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BACH. YOHANA VALDIVIA HERNÁNDEZ

ASESOR:

ECO. LORENZO ROJAS MALLQUI

CHACHAPOYAS - AMAZONAS - PERÚ



10.9 JUL 2012

DEDICATORIAS

Con mucho amor y cariño A mis padres:

CARMELA Y SILVERIO

Quien me brindaron el apoyo económico
y moral para salir adelante como
Profesional.

A mis hermanos, Gladis, Olivia, Alí
y Alighieri por sus consejos y apoyo
moral que me brindaron en los
momentos débiles durante el
desarrollo de este trabajo.

Al amor de mi vida

HERNÁN CUEVA POMPA,

Por el apoyo incondicional
que me brindó desde el inicio hasta el final
del presente trabajo de investigación

Yohana.V.H



19 JUL 2012

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a Dios por darme la salud, la dedicación y la Perseverancia requerida para poder culminar con esta meta.

Un agradecimiento infinito al Eco. Lorenzo Rojas Mallqui; asesor de la tesis, por el apoyo brindado y de manera muy especial al Ing. Juan Manuel Garay Román; Co-Asesor de la tesis quien tuvo la generosidad de asesorarme, y estuvo siempre dispuesto a compartir sus invaluable conocimientos e información que tenia, para el desarrollo del presente trabajo.

A la señorita Liliana Muñoz Saavedra Administradora del hostel casa vieja por su apoyo incondicional para la ejecución de las encuestas, entrevistas y la toma respectiva de fotografías del hostel, brindándome todas las facilidades para que se culmine exitosamente este trabajo.

A mis familiares y amigos por su apoyo incondicional.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

La universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas fue creada el 18 de setiembre del 2000, con Ley de creación N° 27347, iniciando sus actividades el 25 de mayo del 2001 con Resolución de Funcionamiento N° 114-2001-CONAFU.

Actualmente la Comisión Organizadora está conformada por.

Dr. Juan Bautista Astorga Neyra:

Presidente de la Comisión Organizadora UNAT-A.

Ing. Víctor Augusto Vélez:

Vicepresidente Académico de la Comisión Organizadora UNAT-A.

Dr. Jorge López Vergara:

Vicepresidente Administrativo de la Comisión Organizadora UNAT-A

Abg. Barton Gervasi Sajami Luna

Responsable de la Carrera Profesional de Turismo y Administración

VISTO BUENO DEL ASESOR

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



Yo, Eco. LORENZO ROJAS MALLQUI, identificado con DNI N° 18136495, docente con categoría auxiliar a dedicación exclusiva de la carrera Profesional de Turismo y Administración de la UNAT-A, asesor de la tesis titulada “Planeamiento Estratégico para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio del Hostal Casa Vieja en la Ciudad de Chachapoyas durante el Año 2007.”

Presentado por la Bachiller:

Yohana Valdivia Hernández

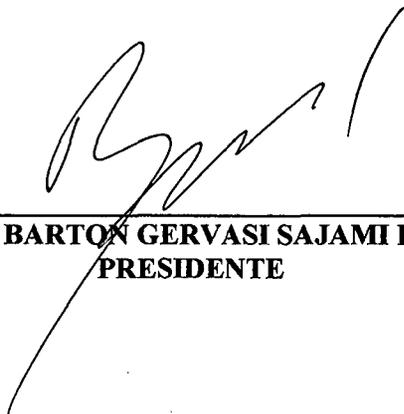
Habiendo revisado el informe final de la tesis en mención, doy la conformidad y el visto bueno para continuar con sus trámites correspondientes.

Chachapoyas, 11 de Abril del 2008.

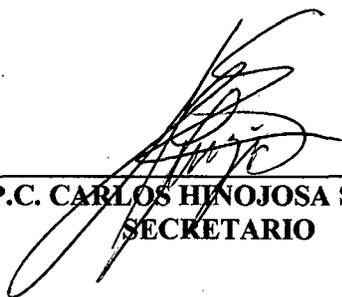


ECO. LORENZO ROJAS MALLQUI
ASESOR

JURADO EVALUADOR



**ABOG. BARTON GERVASI SAJAMI LUNA
PRESIDENTE**



**C.P.C. CARLOS HINOJOSA SALAZAR
SECRETARIO**



**C.P.C. JUAN MANUEL BUENDÍA FERNÁNDEZ
VOCAL**



**LIC. RAFAEL ALVA CRUZ
ACCESITARIO**

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	III
Vº Bº DEL ASESOR	IV
JURADO EVALUADOR	V
TABLA DE CONTENIDOS	VI
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 BASE TEÓRICA	3
1.1.1 Planeamiento Estratégico	3
1.1.1.1 Antecedentes Históricos	3
1.1.1.2 Definición	3
1.1.1.3 Pasos de la Planeación Estratégica	4
1.1.1.3.1 Visión	4
1.1.1.3.2 Misión	5
1.1.1.3.3 Diagnóstico	5

1.1.1.3.4	Técnicas	7
1.1.1.3.5	Implantación de la Estrategia	7
1.2	CALIDAD DEL SERVICIO	8
1.2.1	Calidad	8
1.2.2	Servicios	9
1.2.2.1	Características de los Servicios	9
1.3	ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE	11
1.3.1	Importancia del Recurso Humano	13
1.3.2	Clientes satisfechos e insatisfechos	13
1.3.3	Hostal	14
II.	MATERIAL Y MÉTODO	15
2.1	Material	15
2.2	Método	15
2.2.1	Recolección de Datos	15
2.2.2	Trabajo de Gabinete	17
III.	RESULTADOS	18
3.1	Descripción del Hostal Casa Vieja	18
3.2	Diagnóstico	21
3.2.1	Análisis FODA	21
3.2.2	Cuadro comparativo del Hostal Casa Vieja	24
3.2.3	Resultados de las encuestas y entrevista	25
3.3	Elaboración de un Plan Estratégico	33
3.3.1	Plan de Investigación	34

3.3.2	Plan de Capacitación	35
3.3.3	Plan de Comunicación	36
3.3.3.1	Plan de Publicidad	37
3.3.3.2	Plan de Promoción	38
3.3.3.3	Plan de Relaciones Públicas	39
IV.	DISCUSIÓN	40
V.	CONCLUSIONES	42
VI.	RECOMENDACIONES	43
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
VIII.	ANEXOS	46
IX.	APÉNDICE	50

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

	Pág.
Fotografía 01: Ubicación del Hostal Casa Vieja	47
Fotografía 02: Patio del Hostal Casa Vieja	47
Fotografía 03: Iluminación del hostal	48
Fotografía 04: Decoración de las habitaciones del Hostal Casa Vieja	48
Fotografía 05: Decoración del Hostal Casa Vieja	49

RESÚMEN

El presente trabajo tiene como propósito fundamental formular un planeamiento estratégico basado en el servicio brindado por el Hostal Casa Vieja, el cual se requiere mejorar; para elaborar dicho plan se aplicó encuestas a los huéspedes del Hostal y entrevistas al personal y a la administradora; por último se realizó un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Hostal.

Con respecto a la propuesta del plan estratégico para el Hostal Casa Vieja; se incluyó un plan de investigación, un plan de comunicación el cual se divide en tres sub planes: Plan de promoción, plan de publicidad y plan de relaciones públicas; en el diseño del plan estratégico que se propone para el Hostal Casa Vieja es constituirse a mediano plazo en una empresa líder involucrada en el desarrollo sostenible de la Región Amazonas.

Con este trabajo de investigación se pretende apoyar a mejorar la calidad del servicio que viene brindando el Hostal Casa Vieja; además se propone alternativas de solución para los problemas encontrados, y de esta manera incrementar a su máxima capacidad el número de clientes del Hostal.

ABSTRACT

The general proposition of the present work is to formulate a strategically planning of the service of the Hotel Casa Vieja, which is requiring an improvement, to elaborate the current plan question formulas were applied to the visitors of the Hotel and interviews were made with the staff and the administrator; finally an analysis of the advantages, opportunities, weaknesses and threats of the Hotel were performed.

Considering the proposition of the strategically plan of the Hotel Casa Vieja; an investigation plan and a communication, plan were included: the communication plan is divided into three sub plans a promotion plan, a publicity plan and a public relations plan; in the elaboration of the strategically plan it is proposed that the Hotel Casa Vieja in the medium term planning will become the leading company involved in the sustainable development of the Amazonas Region.

The intention of this investigation is to improve the quality of the service that the Hotel Casa Vieja is bringing; furthermore alternatives to solve the found problems are proposed in order to increase the number of guests of the Hotel to the maximal capacity.

I. INTRODUCCIÓN

El futuro y el éxito de las empresas de servicios, dependen de la calidad del servicio que brindan; en la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente a determinar la posición de una empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben, la calidad se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir con otras empresas a nivel regional, nacional e internacional, además podemos decir que utilizar un elemento estratégico confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo de aquellas empresas que tratan de alcanzarla. (Ruiz & Alvarado, 2002).

Calidad de servicio es la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al servicio en función del valor que han recibido y/o percibido”; Se sabe que la calidad es uno de los mayores contribuyentes para el éxito de cualquier empresa de servicios turísticos (Valdivia, 2008)

Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que brindan a los clientes que los contratan, la calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en una empresa, todos deben ser consciente que, el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes, depende de las actitudes y conductas que observen en la atención que brindan dichos empleados (Ibáñez, 1999).

En el departamento de Amazonas contamos con muchas empresas de servicios turísticos, las que brindan un servicio deficiente, y en algunos casos no hacen nada por mejorar y superar estas deficiencias; dentro de algunas alternativas para mejorar la calidad de estos servicios especialmente los establecimientos de hospedajes se pensó en la posibilidad de elaborar y ejecutar un planeamiento estratégico para mejorar la calidad del servicio del Hostal Casa Vieja, de la Ciudad de Chachapoyas, en el cual se tubo en cuenta su misión y visión del hostel, además se desarrolló un diagnóstico (análisis FODA) del establecimiento para lo cual se aplicó técnicas de recolección de datos como la entrevista y encuesta, además se tomaron las respectivas fotografías; finalmente se analizó las áreas débiles donde se aplicó estrategias de solución y se sugirió el aprovechamiento máximo de las oportunidades que posee el hostel; la ejecución del planeamiento estratégico elaborado podrá incrementar el número de clientes y mejorar la calidad del servicio brindado.

Para el mejor entendimiento del presente trabajo de investigación se complementó con una base teórica.

1.1 BASE TEÓRICA

1.1.1 Planeamiento Estratégico

1.1.1.1 Antecedentes Históricos

Los primeros indicios del sistema de planeación surge a principios del siglo XX en la Unión Soviética, siendo aplicado inicialmente en la primera guerra mundial; las primeras nociones formales sobre la planeación estratégica, aparece recién después de la segunda guerra mundial, posteriormente, a fines de la década de los setenta fue introducido con fuerza en las organizaciones empresariales, siendo considerado como un nuevo modelo para determinar objetivos, fijar acciones, políticas y formular estrategias para hacer frente a los cambios que exigen los nuevos mercados.(Foster, 1993)

1.1.1.2 Definición

Es el análisis y evaluación de las oportunidades o limitaciones que ofrece el entorno de la entidad, como las fortalezas y debilidades propias de la misma y se proyecta a futuro definiendo los objetivos, metas y estrategias que harán posible su consecución; el cual se compone de los siguientes pasos: visión, misión; diagnóstico (análisis FODA); implementación de una estrategia (Lashway, 2002).

El planeamiento estratégico nos ayuda a identificar que queremos ser en el futuro, esto significa por tanto que la

organización centre su atención en la esencia de ganar, comprometiendo en dicha tarea a los trabajadores motivándolos, entablando con ellos una real comunicación en la que se releve el valor de las aspiraciones del equipo de trabajo y proporcionando oportunamente cualquier nueva información, que las circunstancias exijan cambiar; el éxito del planeamiento estratégico está en la habilidad de los que analizan los posibles riesgos y el modo de neutralizarlos, así como las oportunidades y como aprovecharlas. (Espinoza & Carpio, 2005).

Ninguna empresa debería eximirse de la planificación, ya que una organización planifica sus actividades cualquiera sea su tamaño, lo que si es cierto es que cuando se trata de organizaciones más pequeñas y por tanto simples, esta actividad suele ser hasta intuitiva, pero a medida que la empresa crece y se hace más compleja requerirá de una planificación mucho más sofisticada. (Tomás A, 2001).

1.1.1.3 Pasos de la Planeación Estratégica

1.1.1.3.1 Visión

Es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas

cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado (Tomás A, 2001).

1.1.1.3.2 Misión

Se define como la exteriorización realista de las aspiraciones empresariales y humanas es decir indica que es ahora y que desea ser, su finalidad específica es distinguir a la empresa de todas las demás, justifica su existencia ya que se basa en sus propios valores, su ámbito de acción y su lugar en el mercado (Canseco, 2002).

1.1.1.3.3 Diagnóstico

Consiste en examinar la realidad actual que se quiere transformar o mejorar radicalmente a la luz de la misión y en particular de la visión, esta evaluación se hace en términos de fortalezas y debilidades, además también se trata de analizar lo que está pasando en el entorno, en términos de oportunidades y amenazas; esto se logra obtener aplicando algunas técnicas como una entrevista y una encuestas (Toso, 2006).

✓ Fortalezas

Son las capacidades humanas y materiales con las que cuentan las empresas para adaptarse y aprovechar al máximo las ventajas que ofrece el entorno social y enfrentar con mayores

posibilidades las amenazas que éste presenta (Zavaleta & Zarate, 2001).

✓ **Debilidades**

Se conceptúa como todas esas características de la empresa que constituyen deficiencias, causas de fracaso y de impedimento para el logro de la misión. (Cuevas C. A, 2004).

✓ **Oportunidades**

Son todas aquellas situaciones propiciadas por agentes externos a nuestra organización, que nos facilitan alternativas de inversión para el crecimiento de nuestra empresa o la diversificación de la misma (Acereza M.A, 1995).

✓ **Amenazas**

Son aquellas situaciones externamente y separadas de la empresa, pero que ejercen de una u otra forma presión en el funcionamiento de la misma; éstas no pueden ser manipuladas por decisiones internas, puesto que son muy ajenas y actúan en un nivel macro, pero si pueden ser previstas y lógicamente esquivadas (Cerra J, 1999).

1.1.1.3.4 Técnicas

✓ La entrevista

Se utiliza para recopilar información, consiste en un diálogo entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado; de forma amplia y abierta, para la aplicación respectiva de esta técnica, se debe tener en cuenta algunos requisitos como: claridad en el objetivo, problemas o aspectos importantes a conocer, ejecutar con precisión y dinámica la conducción de la entrevista, teniendo en cuenta a quien se va a entrevistar (Ríos y Otros, 2003).

✓ Encuesta

Se destina a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, a diferencia de la entrevista se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los encuestados, a fin que las contesten por escrito (Ríos y Otros, 2003).

1.1.1.3.5 Implantación de la Estrategia

✓ Estrategias

Son las acciones, por las cuales la empresa desarrollará actividades al interior y exterior de la misma para alcanzar las metas, objetivos y lógicamente la visión, además señala la dirección

en la que debe desplazarse la empresa, su fuerza motriz y otros factores que ayudarán a determinar qué servicios futuros deben tenerse y qué mercados muestran mayores potenciales (Quijano, 2003).

1.2 CALIDAD DEL SERVICIO

Es la medida de cómo el nivel de servicio prestado satisface las expectativas del cliente; la mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra sorprendiendo favorablemente, cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas y evitando sorpresas desagradables por fallas en el servicio; la calidad del servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a la cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes (Gonzales, 1998).

1.2.1 Calidad

Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al servicio en función del valor que han recibido y/o percibido, la calidad es uno de los mayores contribuyentes para el éxito de cualquier servicio; además puede aumentar las ganancias y mejorar la posición competitiva.

Medir la calidad de un servicio ha sido un gran reto para la gerencia y administración de las empresas de servicios en especial los servicios de alojamientos (Pérez Fernández, 2004).

1.2.2 Servicios

El concepto de servicio, tiene hasta hoy muchas propuestas y pocas investigaciones científicas sobre su concepto, por ejemplo, según Stanton (1992) los servicios son "todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores". Una segunda definición es la que plantea Kotler (1993) que: "es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad". Y según Goldstein et al. (2002), el concepto de servicio no sólo se define como el ¿Qué se da? y ¿Cómo de da?, sino como la integración de estos elementos con la estrategia de la empresa y las necesidades de los clientes.

1.2.2.1 Características de los Servicios

Se han sugerido varias características para ayudar a distinguir bienes y servicios. Es la combinación de estas características la que crea el contexto específico en que debe desarrollar sus políticas de marketing en una organización de servicios. Las características más frecuentemente establecidas de los servicios son:

✓ **Intangibilidad**

Los servicios son esencialmente intangibles, no es posible gustar, sentir, ver, oír u oler, los servicios antes de comprarlos. Se pueden buscar de antemano opiniones y actitudes; una compra repetida puede descansar en experiencias previas, al cliente se le puede dar algo tangible para representar el servicio, pero a la larga la compra de un servicio es la adquisición de algo intangible.

✓ **Heterogeneidad**

Con frecuencia es difícil lograr estandarización de producción en los servicios, debido a que cada empresa prestadora de servicio puede ser diferente de otras de su mismo rubro, además, no es fácil asegurar un mismo nivel de producción desde el punto de vista de la calidad. Asimismo, desde el punto de vista de los clientes también es difícil juzgar la calidad con anterioridad a la compra.

✓ **Perecibilidad**

Los servicios son susceptibles de perecer y no se pueden almacenar. Por otra parte, para algunos servicios una demanda fluctuante puede agravar las características de perecibilidad del servicio. Las decisiones claves se deben tomar sobre el máximo nivel de capacidad disponible para hacer frente a la demanda antes que inicie la venta de servicios. Igualmente hay que prestar atención a las épocas altas y bajas de las empresas.

✓ **Propiedad**

Es el derecho de gozar y disponer del servicio comprado, la falta de propiedad es una diferencia básica entre una empresa de servicios y una empresa de productos, porque un cliente solamente puede tener acceso a utilizar un servicio determinado. El pago se hace por la adquisición de un servicio, acceso o arriendo de determinados elementos.

1.3 ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

Establecimientos que sólo ofrecen alojamiento a los huéspedes y se clasifican en categorías la cual es representada por el número de estrellas dependiendo la clase de hospedaje (Reglamento de Establecimiento de Hospedaje, aprobado mediante Decreto Supremo N° 029-2004- MINCETUR). Dichos establecimientos deben tener en cuenta valores principales como: Amabilidad y servicio personalizado, calidad, animación y limpieza; entendiendo estos valores, puede conocerse la normativa que rige en la organización, las normas están creadas con un objetivo de asegurar la diversión sin olvidar la calidad de servicio. Es muy importante asumir estos valores y tenerlos en cuenta siempre en el desempeño del trabajo (Cerra, 1999).

✓ **Amabilidad y Servicio Personalizado**

La amabilidad es un requisito básico en el puesto de trabajo, debe dirigirse a los clientes y también a los compañeros; la hospitalidad y el servicio personalizado son factores diferenciadores, la actitud de los trabajadores debe estar dirigida a satisfacer a los clientes y ofrecerles una atención personalizada.

✓ **Calidad**

Hacer las cosas bien desde el principio, trabajar eficazmente, ser puntuales, trabajar con agilidad, solucionar problemas, ayudar a los compañeros, dar un servicio rápido y no perder el tiempo, facilitar información clara al cliente, resolver las quejas del cliente, ofrecer una atención y un trato al cliente mejor de lo que espera; la satisfacción del cliente debe ser el distintivo del hotel, no solo satisfacer las necesidades materiales de los clientes sino añadir al servicio ese "algo más" que lo distinga y que incremente su calidad; al finalizar su estancia el cliente debe pensar que todo ha sido maravilloso, pero lo que más debe recordar es el trato agradable recibido de los trabajadores.

✓ **Animación**

En las vacaciones el cliente busca huir de la vida cotidiana, el hotel en conjunto es entendido como un lugar de diversión, espectáculo y de fiesta. En la animación influyen el buen estado de las instalaciones, la decoración, la limpieza y la actuación de los trabajadores. Los clientes esperan encontrar en el hotel un ambiente mágico y de diversión, quieren tener la ilusión de estar visitando el lugar de sus sueños, de ahí la importancia de los uniformes, ambientes decorados, apariencia de los trabajadores, etc.

✓ **Limpieza**

Tener el hotel limpio debe ser una preocupación constante de todos los trabajadores, todos deben ayudar a eliminar cualquier vestigio de suciedad que pueda denigrar el hotel ya que el aspecto que ofrezca el hotel

influye en la sensación global que el cliente tenga de este, también debe preocupar la limpieza donde no van a entrar los clientes; las zonas para trabajadores (descanso, comida, aseo, etc.) se deben conservar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, por el propio bien de la entidad.

1.3.1 Importancia del Recurso Humano

El recurso humano dentro de los establecimientos del hostel es el activo más importante; a esto sumado la motivación y el entusiasmo se consiguen 2 cosas: Facilitar el trabajo a los compañeros y colaborar a que el hotel de un paso más hacia su meta; cuando el cliente percibe y disfruta de la calidad del servicio se siente satisfecho; si se consigue impresionarle este cliente saldrá del hotel pensando en volver; el objetivo es que el cliente sienta la necesidad de volver, cualquier decisión, tarea, comportamiento, etc. debe estar dirigido a conseguir superar las expectativas que el cliente ha depositado en el servicio (Valencia, 2000).

1.3.2 Clientes satisfechos e insatisfechos

La diferencia entre ambos tipos de cliente tiene gran trascendencia en los hoteles.

✓ Cliente Satisfecho

Es aquel que, después de pasar su estancia en el hotel regresa a su casa feliz y contento, con la sensación de haber pasado unos días inolvidables.

✓ **Cliente Insatisfecho**

Es aquel que, después de su estancia en el hotel, regresa a su casa disgustado porque durante su estadía recibió un trato descortés.

La calidad del alojamiento como del servicio brindado por la hotelería varía ampliamente por la clasificación en distintas categorías; según la reglamentación peruana los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan de acuerdo a su infraestructura, equipamiento y servicio en: Hotel (1 a 5 estrellas), Apart – Hotel (3 a 5 estrellas), Hostal (1 a 3 estrellas), Resort (3 a 5 estrellas), Ecolodge, Albergue (Reglamento de Establecimiento de Hospedaje DECRETO SUPREMO N° 029-2004-MINCETUR).
(Apéndice 01)

1.3.3 Hostal

Es un establecimiento de hospedaje que cuenta con un mínimo de 6 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias en una estructura homogénea, su categoría abarca de una a tres estrellas, para ello el reglamento de establecimiento de hospedaje les asigna una serie de requisitos que deben de cumplir.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Material

El material de estudio del presente trabajo es el Hostal Casa Vieja de la ciudad de Chachapoyas.

2.2 Método

El presente trabajo se realizó en la ciudad de Chachapoyas, el cual fue desarrollado en un periodo de cuatro meses.

La metodología empleada fue análisis de contrastación y el de observación directa el cual se conformó de la siguiente manera:

2.2.1 Recolección de Datos

Se utilizó técnicas estándares como son entrevistas, encuestas y un registro fotográfico.

Se elaboraron encuestas los cuales fueron aplicadas a los clientes del Hostal, personal que labora en dicho establecimiento y se entrevistó a la administradora, siendo la muestra veinte huéspedes y tres personas de servicio: (ver apéndices 03, 04 y 05).

En cuanto a las encuestas realizadas a los clientes, se les preguntó sobre:

- La calidad del servicio.

- El alojamiento.
- Precios.
- Problemas con el hospedaje.
- Decoración.
- Limpieza.
- Cumplimiento con la publicidad.

A los empleados se les preguntó:

- Actividades diarias.
- Tiempo laboral.
- Problemas laborales.
- Capacitación.

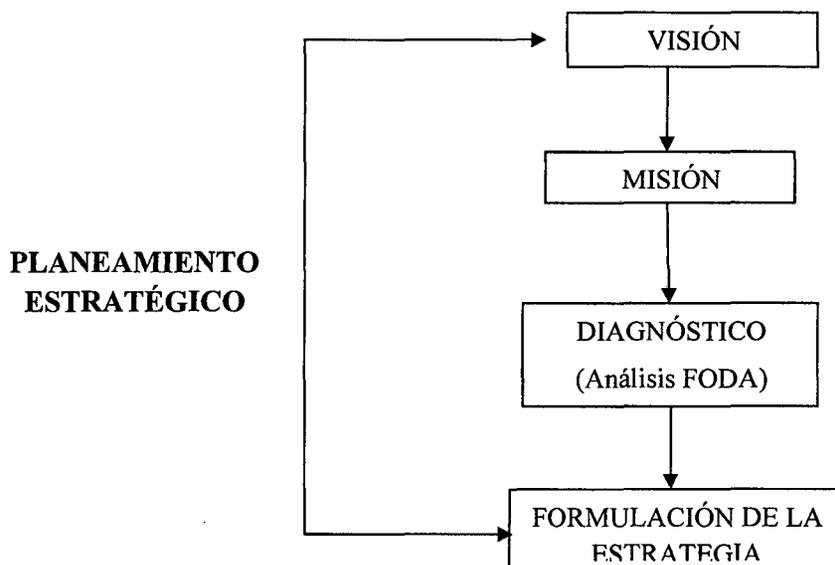
Se entrevistó a la Administradora acerca de:

- Dedicación laboral.
- Satisfacción con las actividades realizadas.
- Capacitación
- Desempeño del personal.
- Competencia.
- Los clientes.
- Problemas laborales.
- Servicio.

Se tomaron fotografías de todo el hostel para poder apreciar de esta manera la decoración, implementación de los ambientes y servicios que brinda.

2.2.2 Trabajo de Gabinete

Se obtuvo información secundaria de fuentes bibliográficas sobre planeamiento estratégico, calidad de un servicio, técnicas de atención al cliente, administración hotelera, administración estratégica; posteriormente, hubo la necesidad de visitar instituciones relacionadas al desarrollo local y regional, como la DIRCETUR, CARETUR, AHORA, IPERU, las cuales proporcionaron bibliografía. Seguidamente, se obtuvo documentación relacionada a la formalización de negocios y elaboración de planes estratégicos; por último se elaboró un plan estratégico para el Hostal Casa Vieja el cual contiene una visión, misión, diagnóstico (análisis FODA), y formulación de estrategias para la solución de cualquier problema.



FUENTE: Elaboración Propia.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción del Hostal Casa Vieja

El Hostal Casa Vieja se encuentra ubicado en el Jr. chincha alta N° 569, parte de su construcción es de material noble, el techo contiene tejas, conserva sus gruesos muros de casi un metro de ancho, cuenta con un total de 14 habitaciones entre dobles, simples, triples y matrimoniales, de las cuales 9 se encuentran ubicadas en el segundo piso, y 5 habitaciones en el primer piso.

- **Habitaciones simples y matrimoniales**

Cuentan con los siguientes servicios:

- Baño completo (jabón, toalla, papel higiénico) forrado de loseta,
- Agua caliente y fría
- Cama de dos plazas, las frazadas que se usan son mantos polares antialérgico.
- Chimenea
- Alfombra
- Televisión por cable
- Closet
- Mesa de trabajo
- Teléfono



Estas habitaciones son utilizadas también como matrimoniales el costo es de S/. 65.00 nuevos soles.

- **Habitación dobles**

Cuentan con los siguientes servicios:

- Baño completo (jabón, toalla, papel higiénico) forrado de loseta,
- Agua caliente y fría

- Dos cama de media plaza cada una, las frazadas que se usan son mantos polares antialérgico.
- Chimenea
- Alfombra
- Televisión por cable
- Closet
- Mesa de trabajo
- Teléfono

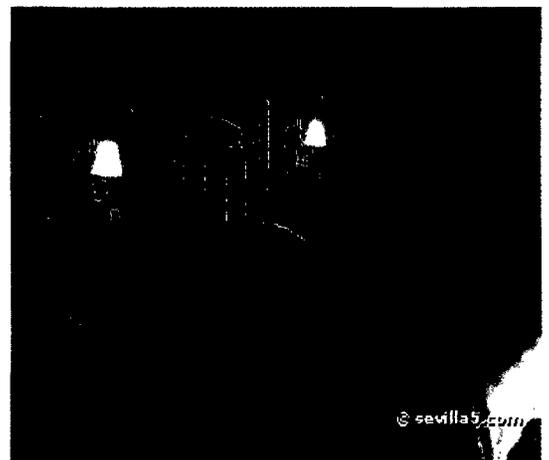


El costo de estas habitaciones es de S/. 120.00 nuevos soles.

- **Habitaciones triples**

Cuentan con los siguientes servicios:

- Baño completo (jabón, toalla, papel higiénico) forrado de loseta,
- Agua caliente y fría
- Tres camas de media plazas cada una, las frazadas que se usan son mantos polar antialérgico.
- Chimenea
- Alfombra
- Televisión por cable
- Closet
- Mesa de trabajo
- Teléfono



El costo de estas habitaciones es de S/. 170.00 nuevos soles.

- **Servicios adicionales**

- Servicio de Internet
- Pequeños souvenir (chocolates)
- Room service (servicio de cafetería a la habitación)
- Calefactores
- Videos para lo cual tiene una sala especial



- **Convenios**

- Agencias de Viajes
- Restaurantes

El personal que labora en el Hostal Casa Vieja está conformada por 4 personas:

- **Administrador**
- **Recepcionista**
- **Personal de servicio**

Una para la cocina y otra para lavandería y limpieza de las habitaciones.

- **Afluencia de huéspedes**

Su promedio mensual de clientes es de 80 huéspedes, el cual tiende a variar en las temporadas altas y bajas; en temporadas altas llega hasta 150 huéspedes y en temporadas bajas hasta 50 huéspedes. En la actualidad es el hostel que tiene mayor acogida por los turistas extranjeros.

3.2 Diagnóstico

3.2.1 Análisis FODA

- **Fortalezas**

- Conserva su arquitectura colonial que es característico de la Ciudad.
- Brinda servicios adicionales mediante convenio.
- Cuenta con una pagina web
- Participar en ferias turísticas regionales y nacionales dando a conocer sus servicios.
- Administradora profesional con conocimientos en inglés básico y dueña del hostel.
- Constante interés por mejorar su establecimiento en la estructura física y organizacional.

- **Debilidades**

- Personal poco capacitado en técnicas de atención al cliente, calidad de servicio, housekeeping, entre otros.
- Resistencia al cambio por parte de los empleados del hostel.
- Falta de dominio de idiomas por parte de los empleados.
- Falta de información turística por parte de los empleados.
- No cuenta con cambio de dólares.
- La comunicación existente entre el personal subalterno y la administradora es de forma vertical.

- Falta implementar un buzón de sugerencias.

✓ **Oportunidades**

- La región ha cobrado interés turístico por las nuevas investigaciones y conservación de la fortaleza kuélap, icono principal de Amazonas.
- Reconocimiento de la Catarata Gocta a nivel regional, nacional e internacional como la tercera más alta del mundo.
- El proyecto de construcción del teleférico hacia la Fortaleza de kuélap.
- La ciudad de Chachapoyas es un centro de distribución hacia los diferentes atractivos de la región.
- Celebración anual del Raymillacta de los Chachapoyas, evento de corte folklórico el cual se está convirtiendo en un producto turístico a nivel nacional.
- Chachapoyas mantiene su dialecto, costumbres, folklore, y gastronomía.

• **Amenazas**

- Oferta de precios más bajos por parte de la competencia.
- Falta de seguridad turística para los visitantes.
- Escasa información turística en las instituciones involucradas en el turismo.

- La calidad de los servicios de alimentación, tours operadoras, guiado, y de los mismos establecimientos de hospedaje son deficientes.
- Accesibilidad restringida por el asfaltado de la carretera Pedro Ruiz – Chachapoyas.

3.2.2 Cuadro comparativo del Hostal Casa Vieja a nivel nacional y regional.

Nacional	Regional	Hostal Casa Vieja
<p>A nivel nacional contamos con muchos Hostales de tres estrellas que brindan un mejor servicio al huésped.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado en técnicas de atención al cliente, calidad de servicios e idiomas. • Personal idóneo para cada área o trabajo en el hostal. • Administrador profesional y carismático. • Innovación constante de los servicios y de la infraestructura del Hostal. • Constante capacitación del los trabajadores sobre turismo. • Mayor cumplimiento del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. 	<p>A nivel regional contamos Hostales de tres estrellas que brindan un servicio deficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal no capacitado en técnicas de atención al cliente, calidad de servicios e idiomas. • Personal no idóneo para realizar los distintos trabajos de cada área. • Administrador no profesional y sin carisma. • Innovación constante de los servicios y de la infraestructura del Hostal. • capacitación periódica al personal en temas de turismo, entre otros. • Incumplimiento del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje 	<p>El Hostal Casa Vieja brinda un servicio de menor calidad debido a diferentes factores como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal poco capacitado en técnicas de atención al cliente, calidad de servicios, housekeeping e idiomas. • Personal no idóneo para realizar los distintos trabajos de cada área. • Administrador profesional y carismático. • Innovación constante de los de la infraestructura del Hostal. • capacitación periódica al personal en temas de turismo, entre otros. • Regular cumplimiento del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.

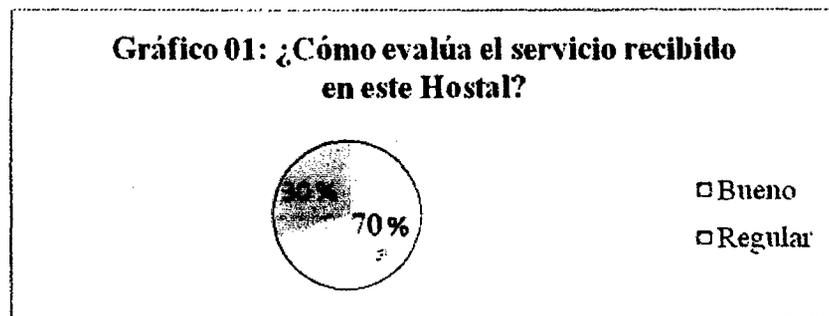
3.2.3 Resultados de las encuestas y entrevista

Resultados de la Encuesta a los Clientes del Hostal Casa Vieja

(Ver apéndice 02)

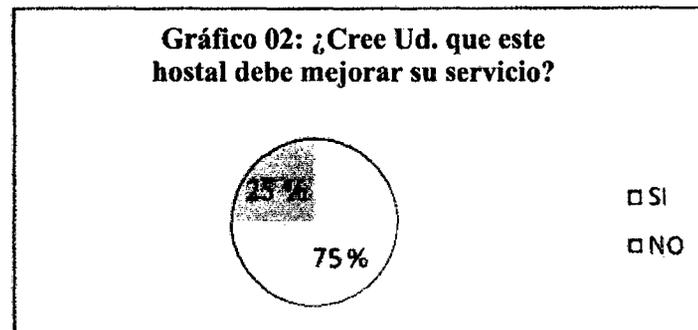
De 20 huéspedes encuestados los resultados son los siguientes:

Con respecto a la pregunta **¿Cómo evalúa el servicio recibido en este Hostal?** El 70 % contestó bueno, y el 30% contestaron regular.



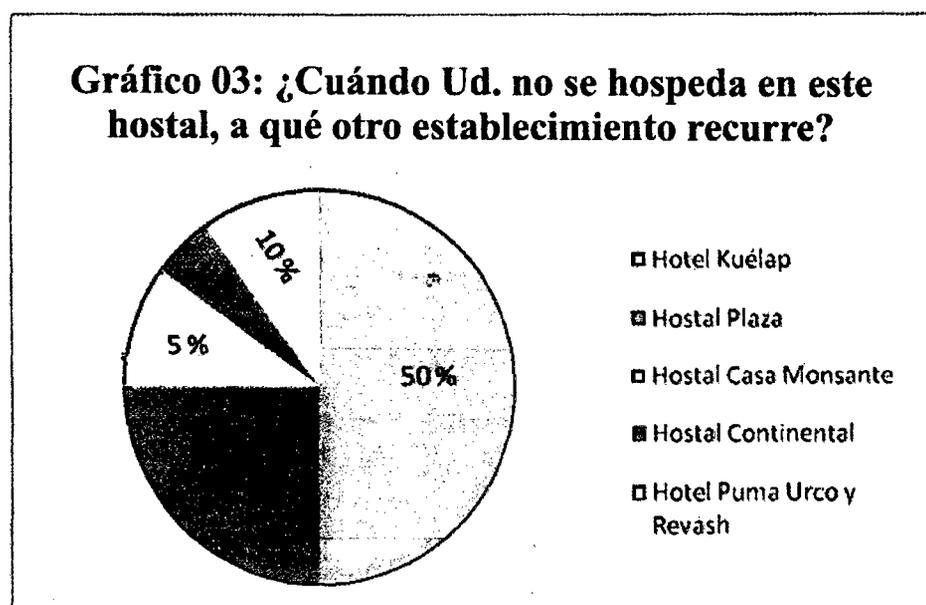
Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

A la pregunta **¿Cree Ud. que este hostel debe mejorar su servicio?** El 75 % creen que sí, aludiendo que una empresa por más que brinde un buen servicio siempre debe mejorar, y el 25 % opinaron que no, porque el servicio que brinda el Hostal es bueno.



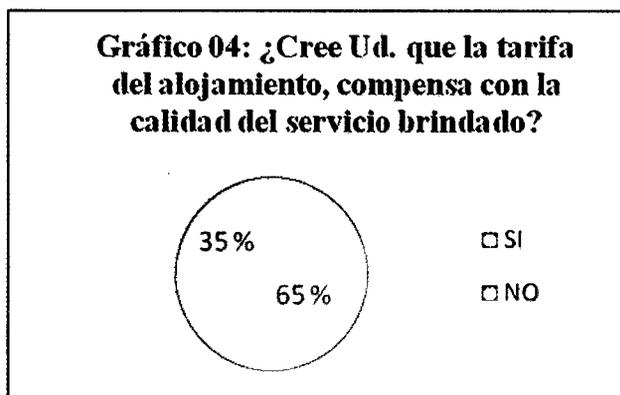
Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

De la pregunta **¿Cuándo Ud. no se hospeda en este hostel, a que otro establecimiento recurre?** El 50 % respondieron en el Hotel kuélap por su ubicación y es mas conocido en la ciudad, el 25% contestaron en el Hotel Plaza, el 5% en la Casa Monsante, porque lo recomiendan sus compañeros, el 10% en el Hostal Continental por mas económico, y el 10 % restante contestaron en el Puma Urco y en el Revash porque las agencia de viajes lo recomiendan.



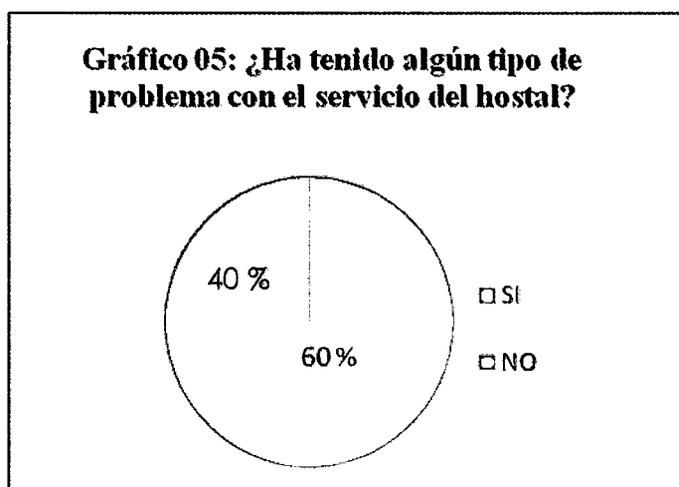
Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

La cuarta pregunta fue, **¿Cree Ud. que la tarifa del alojamiento, compensa con la calidad del servicio brindado?** El 65 % contesto sí, el 35% respondieron no.



Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

A la pregunta **¿Ha tenido algún tipo de problema con el servicio del hostel?** El 60 % respondió sí, con el idioma porque muchas veces les entienden y especificaron que el problema más grave fue, cuando pidieron a la recepcionista del Hostel Casa Vieja que les despertara a las 5 a.m porque tenían que ir a Kuélap a las 5.30 a. m. la recepcionista no les aviso a la hora indicada, ellos se levantaron tarde y muy enojados porque perdieron el paquete turístico comprado; la administradora se disculpó aludiendo que la recepcionista no les había entendido. Y el 40 % contestó no.



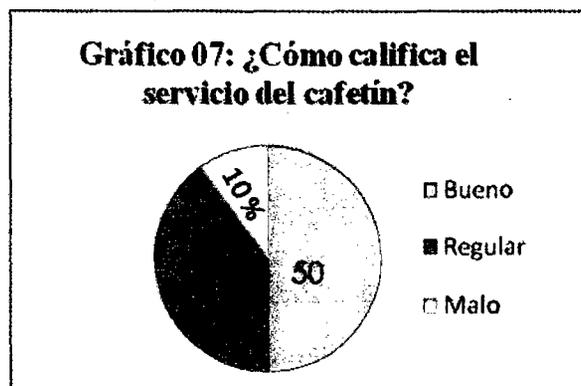
Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

A la pregunta **¿Cómo califica la decoración del hostel?** el 85 % respondió adecuado, mientras que el 15 % contestó inadecuado.



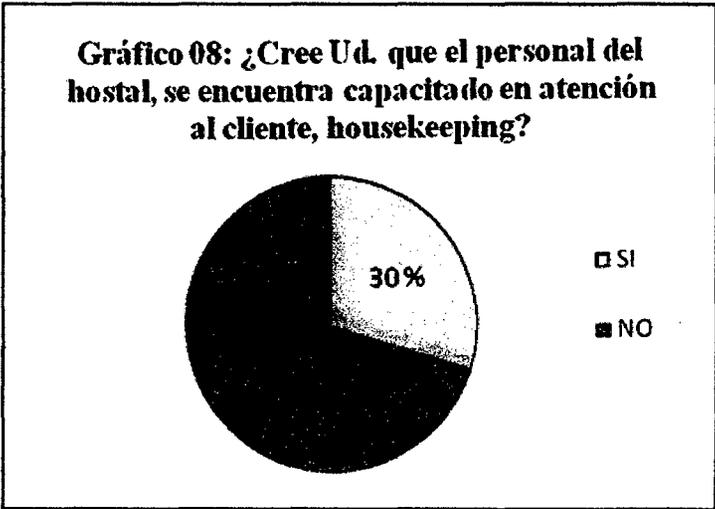
Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

De la séptima pregunta **¿Cómo califica el servicio del cafetín?** el 50 % contestó bueno, el 40% respondió regular por la falta de variedad en los desayunos y el 10% contestó malo.



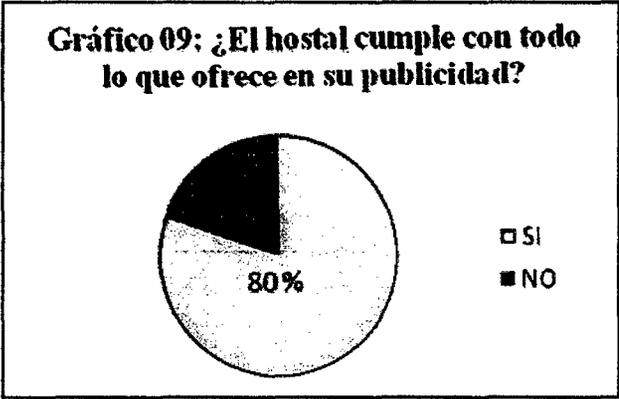
Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

Con respecto a la pregunta **¿Cree Ud. que el personal del hostel, se encuentra capacitado en atención al cliente, housekeeping?** El 70 % respondió no y el 30% respondió si , sustentando que las habitaciones no son como ellos esperan o como en otros hoteles.



Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

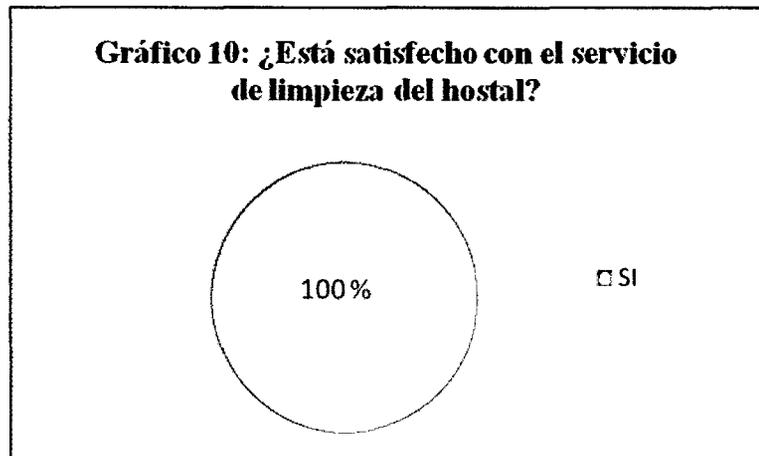
A la pregunta **¿El hostel cumple con todo lo que ofrece en su publicidad?** El 80 % contestó sí, mientras que el 20% contestó no.



Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

La respuesta obtenida a la pregunta **¿Está satisfecho con el servicio de limpieza del hostel?** El 100% comentó si.

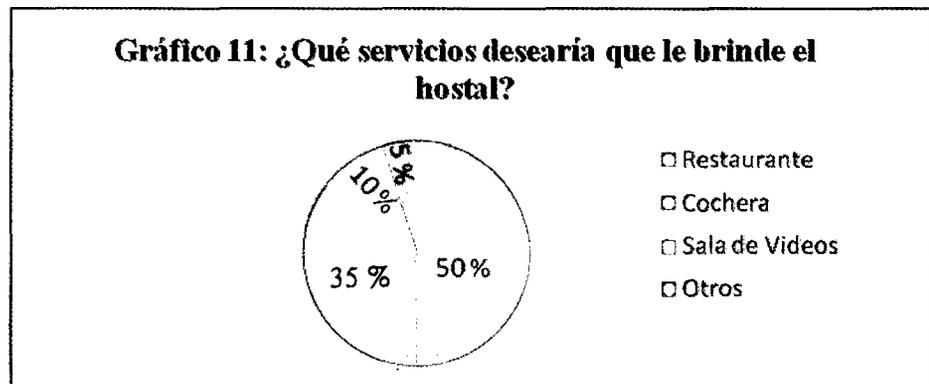
Gráfico 10: ¿Está satisfecho con el servicio de limpieza del hostel?



Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

Finalmente se le formuló la pregunta **¿Qué servicios desearía que le brinde el hostel?** El 50 % contestó: servicio de restaurante, el 35 % el servicio de cochera, el 10% respondió una sala para ver video y el 5% respondió la alternativa otros sin especificar.

Gráfico 11: ¿Qué servicios desearía que le brinde el hostel?



Fuente: Datos de las encuestas a los huéspedes

Encuesta realizada a la cocinera del Hostal

PREGUNTAS	RESPUESTA
¿Qué actividades realiza durante su horario de trabajo?	Cocina y limpia las habitaciones
¿Desde que tiempo trabaja aquí?	Un año
¿El sueldo que percibe es suficiente para cubrir sus gastos?	No tanto
¿Está contenta con las actividades que realiza?	Si
¿Ha tenido algunos problemas graves en su trabajo?	No
¿Recibe capacitación en cuanto a servicios de hostales?	No

Encuesta realizada a la recepcionista del Hostal

PREGUNTAS	RESPUESTA
¿Qué actividades realiza durante su horario de trabajo?	Soy recepcionista y hago limpieza de las habitaciones algunos días
¿Desde que tiempo trabaja en el Hostal?	7 meses
¿El sueldo que percibe es suficiente para cubrir sus gastos?	Si
¿Está contenta con las actividades que realiza?	No mucho por que ser recepcionista no es fácil ya que a veces llegan clientes extranjeros y no les entiendo el idioma
¿Ha tenido algunos problemas graves en su trabajo?	No
¿Recibe capacitación en cuanto a servicios de hostales?	A veces

Encuesta realizada al personal de lavandería del Hostal

PREGUNTAS	RESPUESTA
¿Qué actividades realiza durante su horario de trabajo?	Me dedico a lavar
¿Desde que tiempo trabaja en el Hostal?	2 años
¿El sueldo que percibe es suficiente para cubrir sus gastos?	Si
¿Está contenta con las actividades que realiza?	Si
¿Ha tenido algunos problemas graves en su trabajo?	Una vez cuando no había lavado bien 2 sabanas.
¿Recibe capacitación en cuanto a servicios de hostales?	No

Entrevista realizada a la Administradora del Hostal

PREGUNTAS	RESPUESTA
1.- ¿Qué tiempo trabaja en este hostal?	7 años
2.- ¿Está contenta con las actividades que realiza?	Si contenta y satisfecha
3.- ¿Cada que tiempo se capacita?	Cada seis meses
4.- ¿Está satisfecha con el desempeño del personal a su cargo?	Completamente
5.- ¿Cuál es el N° promedio mensual de huéspedes que hacen uso de este hostal?	150 personas en temporadas altas, pudiendo llegar hasta 300 huéspedes.
6.- ¿Qué hostales y hoteles son su competencia? ¿Por qué?	Hotel Vilaya, Hostal Casa Monsante, por que ofrecen los mismos servicios.
7.- ¿Según su criterio la implementación del hostal es adecuado?	Si, completamente pero faltaría incrementar el número de habitaciones.
8.- ¿Cada qué tiempo capacita al personal a su cargo?	Cada 6 meses, aunque la capacitación debería ser más permanente y constante.
9.- ¿Si los hubiera cuáles son las actitudes de descontento más frecuentes por parte de los clientes?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso vial, muy limitado y pésimo estado de conservación de las carreteras. ✓ Mayor número de habitaciones ✓ Falta de un lugar de esparcimiento a través de áreas verdes
10.- ¿Qué dificultades tiene en la administración del hostal?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de inventarios, no es completo y faltan definir algunos aspectos de este sistema. ✓ Determinar con exactitud la estructura de costos. ✓ El personal es un poco resistente a la capacitación de nuevos sistemas de control administrativo.

3.3 Elaboración de un Plan Estratégico

Basándose en los resultados de las encuestas, entrevista aplicada en el Hostal Casa Vieja y el análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) se elabora ha elaborado un plan estratégico en el cual se determina a continuación la misión de la empresa (la función y deber para satisfacer las necesidades del mercado y la rentabilidad), su visión (la situación futura a la que se quiere llegar en un término de cinco años), Finalmente, se ha formulado la estratégica adecuada para cada problema encontrando.

Esquema del plan estratégico



Fuente: Elaboración Propia

Misión

Considerando que los hospedajes existentes (la competencia) no brindan un buen servicio a los clientes interesados en visitar la Ciudad de Chachapoyas la cual tiene como principal actividad al turismo; por ello la misión se redactó aprovechando tanto las fortalezas del hostel como la carencia de iniciativa de la competencia. Por tanto, la misión de la empresa es:

“Proveer servicios de hospedaje bajo el concepto de Hostal Casa Vieja, brindando un servicio de calidad”

Visión

El escenario futuro es importante para tener referencia sobre cuál debe ser la situación del negocio dentro de un determinado período. En este caso, la situación futura se estableció en un lapso de cinco años, tomando en cuenta que éste es un tiempo prudencial para el cambio, mejoramiento y su posicionamiento de la empresa en el mercado. Tomando en cuenta todo lo anterior la visión del Hostal Casa Vieja sería de la siguiente manera:

“En cinco años ser el modelo de Hostales de esta categoría de la Región Amazonas”

3.3.1 Plan de Investigación

Una empresa debe contemplar dentro de su mercadeo la realimentación de información acerca de las nuevas tendencias del mercado y la competencia. También debe observar periódicamente si las actividades realizadas cumplen con las expectativas de los clientes y si

éstos están satisfechos con el servicio ofrecido. Con estas medidas de acción, se reformula el plan de mercadeo ajustado a las nuevas condiciones que la empresa puede aprovechar y así, generar utilidades.

Objetivo:

Obtención de datos de comportamiento del mercado para mejoramiento de futuros planes de mercadeo.

Estrategias:

- **Libro de registro en el Hostal para medir la afluencia de clientes, sus intereses, origen, gustos, y segmentar mejor el mercado objetivo.** Elaboración de libros de registro, los cuales incluirán los rubros: nombre, nacionalidad, documento nacional de identidad, procedencia, siguientes destinos, motivo de la visita, número de acompañantes, estado civil y tiempo de estadía. (ver apéndice 06)
- **Libros o buzones de sugerencias y comentarios.** Se colocarán buzones o libros de sugerencias y comentarios para enterarse de los gustos e impresiones de los clientes con respecto al servicio brindado en el Hostal Casa Vieja. (ver apéndice 07)

3.3.2 Plan de Capacitación

El plan de capacitación tiene como función principal la capacitación del personal subalterno del Hostal Casa Vieja porque una empresa de servicios debe de tener a su personal bien capacitado, siendo este un punto principal para mejorar el servicio.

Objetivo:

Capacitación para la adecuada prestación de servicios turísticos.

Estrategia:

Capacitarse para brindar una buena atención al cliente y una mejor información turística de la región. Participación en ferias o cursos talleres a nivel local, regional y nacional en temas de atención al cliente, calidad de servicios turísticos, housekeeping, entre otros, obtención de medios apropiados para el aprendizaje de los idiomas que se requieran, acceso a fuentes de información y estudios relacionados con el turismo, obtención de asesoría técnica por parte de profesionales en la materia, utilización de recursos de internet para la obtención de información y promoción de los hostales.

3.3.3 Plan de Comunicación

El plan de comunicación tiene como función dar a conocer el negocio por medio de diferentes medios, tanto a los clientes como a los operadores turísticos, agencias de viaje o comisionistas. Generalmente se divide en tres planes subordinados: Plan de promoción, plan de publicidad y plan de relaciones públicas.

Objetivo:

Es la presencia y posicionamiento permanente de los servicios de hostelería en el mercado meta.

Estrategia:

Creación de imagen para el Hostal Casa Vieja. Mediante la creación de planes como publicidad, promoción y relaciones públicas.

3.3.3.1 Plan de Publicidad

Acciones:

- **Creación de un logotipo de la empresa, tarjetas de presentación y publicidad impresa:** Un diseñador gráfico creará en conjunto con la propietaria un logotipo para la comunicación de imagen del hostel. Las tarjetas incluirán nombre de la institución, dirección para contacto, número de teléfono y correo electrónico de una persona responsable. Se imprimirán hojas con publicidad en las cuales se presentarán el motivo de ser de la empresa, su organización, su funcionamiento y los servicios a ofrecer, además se debe de incluir los atractivos que se puede conocer en la ciudad de Chachapoyas y sus alrededores. Se deberá distribuir esta publicidad impresa en ferias turísticas, agencias de viajes u operadores turísticos, en puntos de información turística y en lugares de gran afluencia como empresas de transporte, restaurantes, etc.
- **Asociación con Tour Operadoras:** Habrá un convenio con tres o más operadoras de turismo o agencias de viajes nacionales y extranjeros las cuales ofertarán los servicios del hostel haciendo uso del material publicitario que este le proporcione.

- **Inclusión en red de publicidad por internet:** Contratar a un profesional para el diseño de una página web en internet en la cual se especifique ubicación del Hostal, qué servicios ofrecen, costos, cómo obtener más información, y cómo contactar a la empresa. Publicación de fotografías, qué atractivos tiene la ciudad, actividades a realizar, etc.
- **Publicación de anuncios en ediciones turísticas regionales y nacionales en inglés y español:** Pago por derecho de publicación de un espacio publicitario en revistas de información turística en dos idiomas como Trafico Perú, en los cuales aparecerá el logotipo de la empresa, una frase o lema publicitario, una breve descripción, y referencias para contactar a un responsable (dirección, teléfono, correo electrónico).

3.3.3.2 Plan de Promoción

Acciones:

- Descuentos de 10% con respecto a la tarifa existente a los turistas que se hospeden en los hostales por más de 3 días.
- Descuentos con tarifas previa evaluación socioeconómica.
- Participación en ferias turísticas: Pago de espacios físicos en ferias de turismo regionales, nacionales e internacionales; Para disminuir los costos, la empresa se puede asociar con otras instituciones o empresas afines.

3.3.3.3 Plan de Relaciones Públicas

Acciones:

- **Reuniones interinstitucionales con empresas públicas, privadas y ONG locales, regionales:** Establecimiento de contactos con instituciones afines con las actividades de los hostales y competencia en el ámbito nacional, organizando reuniones en las cuales se comparta información y experiencias con respecto a los servicios que ofrece cada institución. En estas reuniones se crearán alianzas para ofrecer servicios conjuntos en rutas interdepartamentales y consolidar como producto turístico a la Región Amazonas.
- **Establecimiento de una fecha de apertura de un servicio complementario del hostel en la cual se invite a periodistas que cubran el evento:** Organización de un acto protocolario al cual se invite a autoridades, microempresa, periodistas, ONG, investigadores, etc. y exposición de los objetivos, metas, razón de ser e ideología del Hostel Casa Vieja.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber realizado el presente trabajo de investigación se recomienda:

- Realizar estudios de esta u otra naturaleza en las diferentes empresas de servicios existentes en la ciudad, y de esta manera darles a conocer a los dueños y administradores como se encuentran la calidad de los servicios que ellos brindan y que necesitan para mejorar los servicios de las diferentes empresas de servicios de la ciudad tomando en cuenta que la Región Amazonas es netamente turístico.
- El Hostal Casa Vieja debe ejecutar este planeamiento estratégico propuesto en este trabajo de investigación por ser una herramienta de mucha importancia que le servirá para mejorar la calidad del servicio que viene brindando.
- Los dueños, Administradores de las diferentes empresas de servicios existentes en la ciudad deben brindar las facilidades a los que desean realizar trabajos de tesis u otro tipo de investigaciones porque le va permitir saber como son vistos del ambiente externo.
- La DIRCETUR, debe de empezar a realizar trabajos de su competencia como: ordenar los servicios existentes en la ciudad y hacer cumplir estrictamente los reglamentos establecidos para cada tipo de servicios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

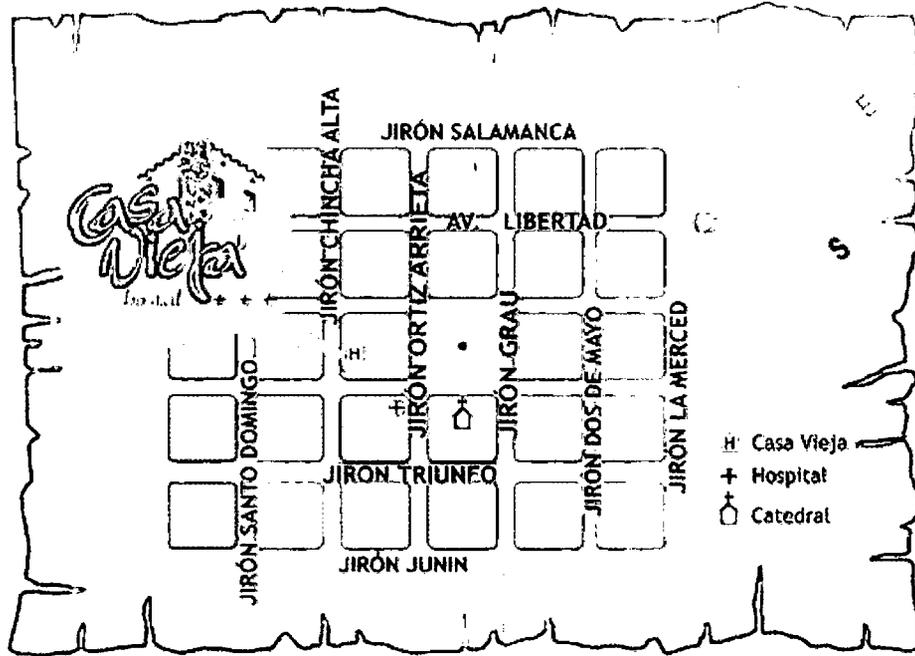
- Acereza, M. A. (1995). Administración del turismo, conceptualización y organización. Editorial Trillas. México.
- Canseco, T.R. (2002). Gestión competitiva para una mediana y pequeña empresa. Editorial Navarrete S.A. Perú.
- Cerra, J. (1999). Curso de servicio hotelero 1: técnicas y organización. Editorial paraninfo S.A. España.
- Cuevas, C. A. (2004). Modelo para medir la calidad en los servicios brindados por los hospitales puertorriqueños. Tesis para el Grado de Maestro en Ingeniería Industrial. Universidad Nacional de Puerto Rico.
- Espinoza & Carpio. (2005). Dirección Estratégica. Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Foster N.(1993).Legislación turística peruana comentada. Edición y publicaciones Fidel Juárez C. Editorial. Perú.
- Foster N. (2003). Dirección Estratégica Educativa. Edición y publicaciones Fidel Juárez C. Editorial. Perú.
- Gonzales, R. (1998). Revista Comercio y Producción. Perú.
- Ibáñez, M.M. (1999). Calidad total reto empresarial. Editorial Concytec. Perú.
- Lashway, L. (2002). Planeamiento Estratégico. Editorial Centrum técnicas y científicas S.A. EE.UU.
- Pérez, F. (2002). Calidad de servicios. Editorial Navarrete. Perú.
- Quijano, P.V.M. (2003). Servicio al cliente. Editorial Trillas. México.
- Reglamento de Establecimiento de Hospedaje. (2004). DECRETO SUPREMO N° 029-2004-MINCETUR. Lima – Perú.

- *Revista Comercio y Producción* Edición No. 2260 - Lunes 09 de marzo de 1998.
- Ruiz & Alvarado (2002). Planeación estratégica. Editorial y librería Lucero S.R.L. Perú.
- Tomas A. (2001) Metodología para elaborar un plan estratégico, Revista mexicana.
- Toso, K. (2006). Planeamiento Estratégico. Editorial Business. Lima Perú.
- Valencia, M. C (2000). Planeamiento Estratégico. Editorial Paraninfo S.A. España.
- Zavaleta & Zarate. (2001). Administración de proceso presupuestario 2001 y el planeamiento estratégico. Editorial centro de desarrollo profesional Instituto Jurídico Contable E.I. R. L. Perú.

ANEXOS

VIII. ANEXOS

Fotografía 01: Ubicación del Hostal Casa Vieja.



Fotografía 02: Patio del Hostal Casa Vieja



Fotografía 03: Iluminación del Hostal



Fotografía 04: Decoración de las habitaciones del Hostal Casa Vieja



IV. DISCUSIÓN

- Según Tomás, indica que: Ninguna empresa debería eximirse de la planificación, ya que una organización planifica sus actividades cualquiera sea su tamaño, lo que si es cierto es que cuando se trata de organizaciones más pequeñas y por tanto simples, esta actividad suele ser hasta intuitiva, pero a medida que la empresa crece y se hace más compleja requerirá de una planificación mucho más sofisticada; el autor tiene toda la razón porque la planificación es importante en cualquier empresa u organizaciones ya sean públicas o privadas. El Hostal Casa Vieja no cuenta con plan estratégico a pesar de ser un Hostal de tres estrellas, Esta empresa de servicios desarrolla sus actividades de forma intuitiva, lo cual debe de superar empleando el plan estratégico elaborado.
- Valencia, dice que: Los trabajadores son el activo más importante del Hostal porque con la motivación, entusiasmo de los trabajadores y haciendo su trabajo bien hecho, se consiguen 2 cosas: Facilitar el trabajo a los compañeros y colaborar a que el hotel de un paso más hacía su meta; el autor esta en lo cierto porque el personal de un hostal y de cualquier tipo de empresa ya sea de bienes y servicios debe de estar motivada para que ellos se identifiquen con la empresa y de esta manera lograr un rendimiento total. En el Hostal Casa Vieja el personal no se encuentra suficientemente motivado en el cual podemos decir que la administradora debe empezar motivar al personal a su cargo y así lograr un mejor rendimiento por parte de ellos.
- Según los resultados obtenidos en la entrevista aplicada a la responsable del área de cocina y a la recepcionista del Hostal Casa Vieja podemos decir que ambas trabajadoras se dedican a la limpieza de las habitaciones, siendo esto

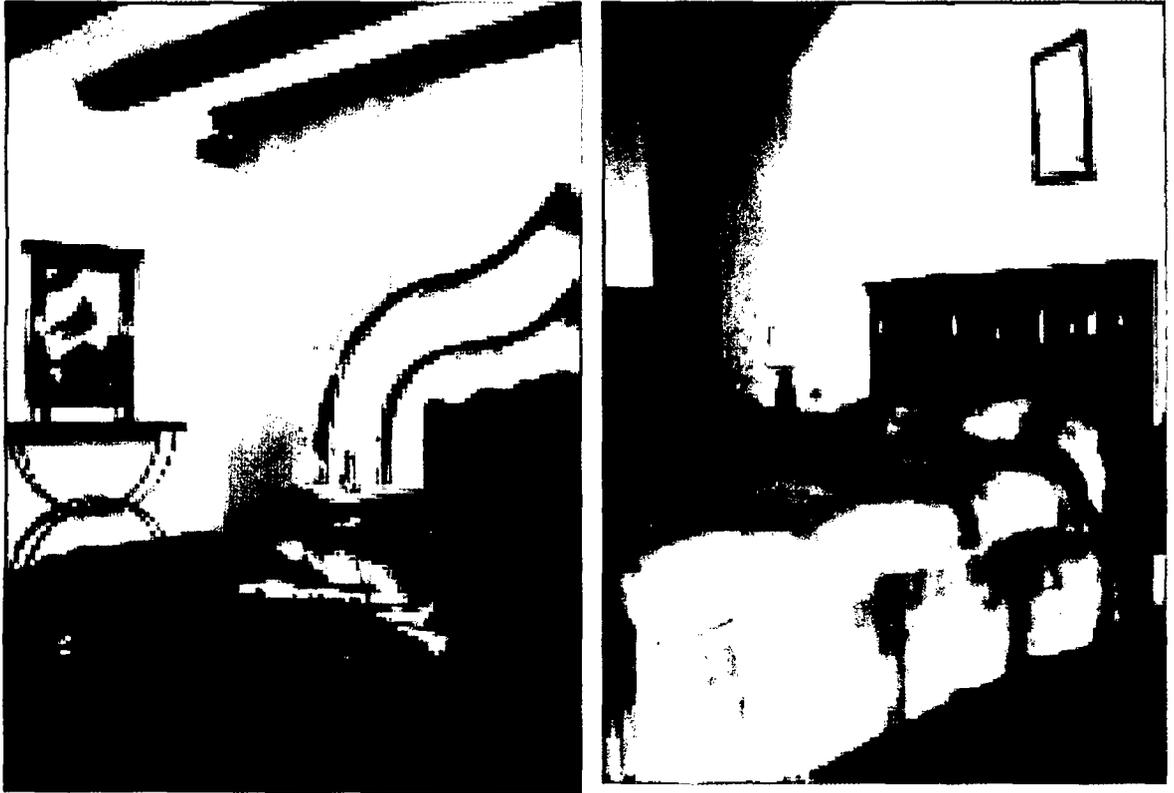
una política del Hostal, lo cual es inadecuado; porque para realizar este trabajo se requiere de un personal idóneo para realizar estas actividades, sin menospreciar la calidad del personal del Hostal, para ello la administradora debería al menos tratar de capacitarlos primero para luego encomendar el desarrollo de estas actividades.

- El tipo de comunicación que se desarrolla en el Hostal Casa Vieja es de forma vertical, el cual no es adecuado en una empresa porque en la actualidad se ha demostrado que la comunicación entre el administrador y los empleados debe ser de forma horizontal porque permite que el administrador o gerente de una empresa esté informado de todo con respecto a cada empleado y de esta manera se logrará un mejor rendimiento por parte de ellos.

V. CONCLUSIONES

Finalizado el presente trabajo de investigación se concluye que

- El Hostal Casa Vieja es una empresa de servicios organizada pero necesita de la orientación y capacitación de profesionales especializados en la gestión de empresas y desarrollo empresarial turístico, alianzas estratégicas con otras entidades relacionadas y un mercadeo permanente de los servicios a ofrecer.
- Si el Hostal Casa Vieja implementa bien el planeamiento estratégico elaborado, sería una alternativa factible de ingresos para su propietaria, y de esta manera se incrementaría los huéspedes y por ende la empresa lograría en el futuro un éxito empresarial.
- Este trabajo tiene como función servir de guía para los demás establecimientos de hospedaje existentes en la ciudad, por lo que se considera un estudio importante en la región.
- El Hostal Casa Vieja no cuenta con un servicio de cambio de dólares, buzón de sugerencias, y el personal subalterno no se encuentra capacitado en calidad de servicios, técnicas de atención al cliente, housekeeping e idiomas.
- Escasa información turística en las instituciones involucradas y responsables del desarrollo turístico de la Región Amazonas.
- El Hostal Casa Vieja no cumple a cabalidad con todo lo establecido en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.



Fotografía 05: Decoración del Hostal Casa Vieja



IX. APÉNDICE

Apéndice 01: Reglamento de Establecimientos de Hospedaje

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Objeto

El presente Reglamento establece las disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación

Están sujetos a las normas del presente Reglamento todos los establecimientos que prestan el servicio de hospedaje.

Los establecimientos de hospedaje podrán solicitar al Órgano Regional Competente, su clasificación y/o categorización, cumpliendo para tal efecto con los requisitos de infraestructura, equipamiento y servicio establecidos del Anexo N° 1 al 6 del presente Reglamento, según corresponda.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

Clase	Categoría
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart – Hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Resort	Tres a cinco estrellas
Ecolodge	-.-
Albergue	-.-

Para los efectos del presente Reglamento y sus Anexos, se entiende por:

- a) **Establecimiento de hospedaje:** Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

- b) **Clase:** Identificación del establecimiento de hospedaje de acuerdo a la clasificación establecida en el artículo 2° del presente Reglamento.
- c) **Categoría:** Rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart- Hotel, Hostal y Resort.
- d) **Hotel:** Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de 1 a 5 estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 1 que forma parte integrante del presente Reglamento.
- e) **Apart-Hotel:** Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 2, que forma parte integrante del presente Reglamento.
- f) **Hostal:** Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 6 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hostales de 1 a 3 estrellas deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 3, que forma parte integrante del presente Reglamento.
- g) **Resort:** Establecimiento de hospedaje ubicado en zonas vacacionales, tales como playas, ríos y otros de entorno natural, que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones y posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo. Los Resorts pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 4, que forma parte integrante del presente Reglamento.
- h) **Ec lodge:** Establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del Ecoturismo. Debe ser operado y administrado de una manera sensible, en armonía con el respeto y protección del medio ambiente. El Ec lodge deberá cumplir los requisitos señalados en el Anexo N° 5, que forma parte integrante del presente Reglamento.

- i) **Albergue:** Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines, que determinarán la modalidad del mismo. Los Albergues deberán cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 6, que forma parte integrante del presente Reglamento.
- j) **Huésped:** Persona natural a cuyo favor se presta el servicio de hospedaje.
- k) **Habitación o Departamento:** Ambiente privado del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para prestar facilidades a fin de que los huéspedes puedan pernoctar, según su capacidad, el cual debe cumplir con los requisitos mínimos previstos en los anexos correspondientes del presente Reglamento.
- l) **Ecoturismo:** Modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales y las manifestaciones culturales, promoviendo y contribuyendo a la protección y conservación de las zonas naturales. Tiene un bajo impacto ambiental y cultural y propicia una participación activa y socioeconómicamente beneficiosa de las poblaciones locales.
- ll) **Sala de Interpretación:** Ambiente destinado a impartir conocimientos acerca de las características naturales, culturales y sociales del lugar.
- m) **Calificador de establecimientos de hospedaje.-** Persona natural o jurídica designada por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico para emitir Informes Técnicos respecto a la solicitudes de reconocimiento oficial del estatus de establecimiento de hospedaje clasificado y/o categorizado, de acuerdo a los requisitos establecidos en el presente Reglamento. La designación de Calificador de Establecimientos de Hospedaje, se otorga de acuerdo a la clasificación y/o categorización de los establecimientos de hospedaje que se solicite a la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.
- n) **Informe Técnico.-** Es el documento emitido por el Calificador de Establecimientos de Hospedaje, en el que se da fe que el establecimiento cumple rigurosamente los requisitos exigidos en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje para ostentar la condición de establecimiento de hospedaje clasificado y/o categorizado.

- ñ) **Registro de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje.-** Registro a cargo de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico en el que deberá constar la siguiente información:
1. Nombre o razón social del Calificador de Establecimientos de Hospedaje;
 2. Domicilio fiscal;
 3. Teléfono;
 4. Número de RUC;
 5. Número de Registro;
 6. Clases y Categorías para las cuales ha sido designado;
 7. Número de la Resolución Directoral de designación;
 8. Fecha de expedición de la Resolución Directoral de designación;
 9. Fecha de expiración de la Resolución Directoral de designación.
- o) **Contrato de Hospedaje:** Es la relación jurídica que se genera entre el huésped y el establecimiento de hospedaje, por la sola inscripción y firma en el Registro de Huéspedes, se regula por el derecho común, las normas del propio establecimiento de hospedaje y las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.
- Las agencias de viajes y turismo u otras personas naturales y jurídicas que pudieran intermediar en la contratación de los servicios de alojamiento, no son parte del contrato de hospedaje referido en el párrafo precedente.
- p) **Registro de Huéspedes:** Registro llevado por el establecimiento de hospedaje, en fichas o libros, en el que obligatoriamente se inscribirá el nombre completo del huésped, sexo, nacionalidad, documento de identidad, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente con indicación de los impuestos y sobrecargas que se cobren, sea que estén o no incluidos en la tarifa.
- q) **Día hotelero:** Período de 24 horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en uso de la habitación, de acuerdo al registro de ingreso y la hora límite de salida fijada por el establecimiento de hospedaje, a efecto de cobrar, sin recargo, la tarifa respectiva por el alojamiento.
- r) **Recepción y Conserjería:** Área del establecimiento de hospedaje, en la cual se reciben y registran los huéspedes, se facilita información sobre los servicios que presta el establecimiento, se prestan los servicios de traslado de equipaje, correspondencia, información y otros servicios similares. Deberá ser

- suficientemente espaciosa para permitir la presencia de no menos del 10% del número total de huéspedes que puede albergar el establecimiento de hospedaje.
- s) **Servicios higiénicos:** Es el ambiente que cuenta como mínimo con un lavatorio, inodoro, tina y/o ducha (lo último no necesario en caso se trate de medio baño), iluminación eléctrica, toma corriente y un espejo. Las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada de acuerdo a lo establecido en los Anexos adjuntos al presente Reglamento.
 - t) **Personal Calificado:** Persona capacitada o con experiencia demostrada para trabajar en un establecimiento de hospedaje.
 - u) **Inspector:** Servidor público autorizado por el Órgano Regional Competente para efectuar visitas a los establecimientos de hospedaje a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.
 - v) **DNDT:** Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.
 - w) **MINCETUR:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

CAPÍTULO II

DE LA COMPETENCIA Y FUNCIONES

Artículo 4°.- Competencia

Los Órganos Regionales Competentes para la aplicación del presente Reglamento son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales, dentro del ámbito de su competencia administrativa; y en el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el Órgano que ésta designe para tal efecto.

Artículo 5°.- Funciones del Órgano Regional Competente

Corresponden al Órgano Regional Competente las siguientes funciones:

- a) Otorgar la clasificación y/o categorización a los establecimientos de hospedaje.
- b) Aplicar las excepciones previstas en el presente Reglamento para expedir el Certificado de clasificación y/o categorización.
- c) Modificar la clase y/o categoría otorgada.
- d) Resolver los recursos de carácter administrativo que formulen los establecimientos de hospedaje con relación al funcionamiento, clasificación y/o categorización asignada.
- e) Verificar el cumplimiento de los requisitos, estado de conservación, limpieza y calidad de los servicios de los establecimientos de hospedaje, estén o no

clasificados y/o categorizados, de acuerdo con el programa establecido en el Plan Anual de Inspección y Supervisión, en coordinación con los Sectores involucrados.

- f) Llevar y mantener actualizado el Directorio de establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados.
- g) Llevar una base de datos de los establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados, que operen en el ámbito de su competencia;
- h) Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional;
- i) Elaborar y difundir las estadísticas oficiales sobre establecimientos de hospedaje, observando las disposiciones del ente rector del sistema estadístico nacional;
- j) Remitir a la Oficina de Estadística del MINCETUR, los resultados estadísticos sobre establecimientos de hospedaje;
- k) Remitir mensualmente, a la DNDT, copia actualizada del Directorio de establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados; así como la base de datos de los establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados;
- l) Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del presente Reglamento;
- m) Ejercer las demás atribuciones que establezca el presente Reglamento y las disposiciones legales vigentes.

El Órgano Regional Competente podrá delegar sus funciones a otras entidades, cuyo personal debe ser previamente capacitado y evaluado para tal efecto; la delegación se sujetará a las normas establecidas por la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas modificatorias y complementarias.

CAPÍTULO III

DE LA AUTORIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 6°.- Requisitos para el inicio de actividades

Los establecimientos de hospedaje para el inicio de actividades deberán estar inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el inicio de Actividades de

las Empresas, normas complementarias y modificatorias. Asimismo, deberán contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes.

Artículo 7º.- Condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje

Los titulares de los establecimientos de hospedaje deberán presentar al Órgano Regional Competente, dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciada su actividad, una Declaración Jurada dejando constancia de que cumplen con las siguientes condiciones mínimas:

- a) El número de habitaciones es de seis (6) o más;
- b) Tiene un ingreso para la circulación de los huéspedes y personal de servicio;
- c) Cuenta con un área de Recepción;
- d) Tiene botiquín de primeros auxilios;
- e) El área de las habitaciones (incluyendo el área de clóset y guardarropa) es de 6 m² o más;
- f) El área total de los servicios higiénicos privados o comunes es de 2 m² o más
- g) Los servicios higiénicos se encuentran revestidos con material impermeable. En el caso del área de ducha, dicho revestimiento será de 1.80 m;
- h) Si se trata de un establecimiento de cinco (5) o más plantas, cuenta por lo menos con un ascensor;
- i) La edificación del establecimiento de hospedaje guarda armonía con el entorno en que se ubica;
- j) Cambio regular de las sábanas, siempre que cambie el huésped y cuando el huésped lo solicite;
- k) Limpieza diaria del establecimiento.

Las condiciones relativas a ventilación, zonas de seguridad, escaleras, salidas de emergencia y otros similares, deberán cumplir con las disposiciones municipales y del Sistema Nacional de Defensa Civil.

Artículo 8º.- Verificación del cumplimiento de los requisitos y condiciones

El Órgano Regional Competente se encuentra facultado para efectuar de oficio, a pedido de parte interesada o de terceros, las supervisiones que sean necesarias para la verificación del cumplimiento permanente de las condiciones, requisitos y servicios mínimos exigidos en el artículo precedente.

CAPÍTULO IV

DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CLASIFICADOS Y/O CATEGORIZADOS

Artículo 9°.- Certificado de clasificación y/o categorización

El titular de un establecimiento de hospedaje que requiera ostentar clase y/o categoría, podrá solicitar al Órgano Regional Competente el Certificado de clasificación y/o categorización, cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

Artículo 10°.- Requisitos de la solicitud de clasificación y/o categorización

El titular del establecimiento de hospedaje que solicite el certificado de clasificación y/o categorización, deberá presentar al Órgano Regional Competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

Administrativo General, a la que adjuntará los siguientes documentos:

- a) Fotocopia simple del RUC.
- b) Fotocopia simple de la constancia o certificado vigente, otorgado por el Sistema Nacional de Defensa Civil, en el que se señale que el establecimiento reúne los requisitos de seguridad para brindar el servicio de hospedaje.
- c) Formato según modelo del Anexo N° 7 del presente Reglamento, en el que se precise en detalle que el establecimiento de hospedaje cumple con los requisitos y condiciones mínimas exigidos para ostentar la clase y/o categoría solicitada; o Informe Técnico expedido por un Calificador de establecimientos de hospedaje.
- d) Si el establecimiento se ubicara en zonas que correspondan al Patrimonio Monumental, Histórico, Arqueológico, Área Natural Protegida, o cualquier otra zona de características similares, se adjuntará a la solicitud, los informes favorables de las entidades competentes.
- e) Copia del recibo de pago por derecho de trámite establecido en el TUPA correspondiente.

Artículo 11°.- Procedimiento para otorgar el Certificado

Recibida la solicitud y la documentación pertinente y calificada conforme por el Órgano Regional Competente, éste procederá a realizar una inspección del establecimiento de hospedaje, a efectos de verificar el cumplimiento de los

requisitos y condiciones exigidos para la clase y/o categoría solicitadas, de acuerdo con el presente Reglamento, cuyos resultados deberán ser objeto de un Informe Técnico fundamentado.

Cuando el solicitante opte por presentar el Informe Técnico expedido por un Calificador de establecimientos de hospedaje, el Órgano Regional Competente podrá prescindir de la realización de la inspección previa, siempre que el Informe Técnico del Calificador acredite el cumplimiento de los requisitos y condiciones mínimos exigidos para la clase y/o categoría solicitada y no presente contradicciones en su forma y contenido.

El procedimiento y plazos para la atención de las solicitudes presentadas ante el Órgano

Regional Competente se rigen por las disposiciones de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

Administrativo General.

Artículo 12°.- Excepciones aplicables en el proceso de clasificación y/o categorización

En el proceso de clasificación y/o categorización se podrán aplicar las siguientes excepciones:

- a) Los titulares de establecimientos de hospedaje ubicados en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación, podrán ser exceptuados de los requisitos de infraestructura exigidos en el presente Reglamento, siempre que cuenten con un Informe previo del Instituto Nacional de Cultura que declare la imposibilidad física de efectuar modificaciones.
- b) Las titulares de establecimientos de hospedaje que por su ubicación, características u otras razones de fuerza mayor, se encuentren impedidos de cumplir con determinados requisitos exigidos en el presente Reglamento, podrán ser exceptuados de los mismos, previa consulta, evaluación y aprobación de la DNDT.
- c) En el caso de adecuaciones de establecimientos de hospedaje, el titular podrá ser exceptuado del cumplimiento de los requisitos relacionados con la infraestructura del local que se señala en el presente Reglamento, sólo cuando adjunte a su solicitud de clasificación y/o categorización, un informe emitido por un Arquitecto o Ingeniero Civil Colegiado que sustente la imposibilidad física de efectuar las modificaciones necesarias para tal efecto. En estos casos, el margen

de tolerancia no podrá exceder en 10% del mínimo exigido para cada categoría, o del 20% si las áreas que son menores están compensadas con otras áreas de uso de los huéspedes, pero en ambos casos, necesariamente deberán cumplir con los demás requisitos exigidos por este Reglamento. Los porcentajes de tolerancia y compensación no son acumulables.

- d) Cuando para la clasificación y/o categorización, los establecimientos de hospedaje estén obligados a tener estacionamiento privado, podrán ser eximidos total o parcialmente de cumplir este requisito en el mismo local; sin embargo, deberán contar con una playa de estacionamiento cercana a su local que permita prestar este servicio.

Artículo 13°.- Vigencia del Certificado

El Certificado de clasificación y/o categorización tendrá una vigencia de cinco (5) años renovables.

Artículo 14°.- Renovación del Certificado

La renovación del Certificado de clasificación y/o categorización, deberá solicitarse al Órgano

Regional Competente, dentro de los treinta (30) días anteriores a su vencimiento, adjuntando la siguiente documentación:

- a) Declaración Jurada del titular del establecimiento de hospedaje, de no haber efectuado modificaciones a la infraestructura, renovando su compromiso de cumplir los requisitos que sustentaron la clase y/o categoría que le fue otorgada por el Órgano Regional Competente.

- b) Recibo de pago de los derechos de trámite.

La solicitud de renovación es de aprobación automática. El Certificado se expedirá en el plazo de cinco (5) días de presentada la referida solicitud, sin perjuicio de las acciones de verificación posterior que podrá efectuar el Órgano Regional Competente.

Artículo 15°.- Caducidad del Certificado

Si el titular del establecimiento de hospedaje no solicitase la renovación del Certificado conforme al artículo precedente, el Certificado caducará automáticamente, no estando el titular autorizado a ostentar clase y/o categoría hasta que obtenga nuevo Certificado, previo cumplimiento de los requisitos indicados en el artículo 10° del presente Reglamento.

Artículo 16°.- Placa indicativa

Los establecimientos de hospedaje deberán mostrar en un lugar visible en el exterior del establecimiento, la placa indicativa que dé cuenta de la clasificación y/o categorización otorgada por el Órgano Regional Competente. Dicha placa deberá cumplir con la forma y características señaladas en el Anexo N° 8 del presente Reglamento.

Los establecimientos de hospedaje que no cuenten con el Certificado de clasificación y/o categorización, no pueden ostentar la placa indicativa antes señalada.

Artículo 17°.- Directorio de establecimientos de hospedaje

Cada Órgano Regional Competente llevará el Directorio actualizado de los establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados en el ámbito de su competencia administrativa, el mismo que deberá consignar lo siguiente:

1. Nombre, denominación o razón social del titular del establecimiento;
2. Nombre Comercial;
3. Nombre del representante legal;
4. Número de RUC;
5. Domicilio;
6. Número de Certificado;
7. Clase;
8. Categoría;
9. Fecha de expedición del Certificado;
10. Fecha de expiración del Certificado;
11. Capacidad instalada (número de habitaciones, camas y servicios complementarios);
12. Teléfono;
13. Fax;
14. Correo electrónico (de ser el caso);
15. Página web (de ser el caso).

Artículo 18°.- Difusión del Directorio de establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados

El Directorio de establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados será difundido por el Órgano Regional Competente y por el MINCETUR, a nivel

nacional e internacional, a través de medios adecuados tales como páginas web, boletines, publicaciones u otros similares.

Artículo 19°.- Naturaleza de la clasificación y/o categorización

La clasificación y/o categorización recae sobre el inmueble, equipamiento y servicios del establecimiento de hospedaje, independientemente del titular a cuyo favor se haya otorgado el Certificado correspondiente.

CAPÍTULO V

DE LAS VISITAS DE SUPERVISIÓN

Artículo 20°.- Visitas de supervisión

El Órgano Regional Competente tendrá la facultad de efectuar de oficio, a pedido de parte interesada o de terceros, las visitas de supervisión que considere necesarias a los establecimientos de hospedaje, cuenten o no con el Certificado de clasificación y/o categorización, para verificar las condiciones y efectiva prestación del servicio de alojamiento, cumpliendo con las normas del presente Reglamento. En el caso de los establecimientos de hospedaje que ostenten clase y/o categoría, el Órgano Regional Competente verificará el cumplimiento permanente de las condiciones, requisitos y servicios exigidos para prestar el servicio de hospedaje.

Artículo 21°.- Apoyo de instituciones

Para llevar a cabo las visitas de supervisión, el Órgano Regional Competente podrá solicitar el apoyo de la Policía Nacional, así como de la autoridad municipal, sanitaria, de defensa civil y otros, según el caso lo requiera.

Artículo 22°.- Facultades del Inspector

Las acciones de supervisión se ejecutan a través de los funcionarios y servidores públicos del Órgano Regional Competente, debidamente acreditados, quienes están facultados para:

1. Verificar que se preste el servicio de alojamiento.
2. Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el presente Reglamento;
3. Verificar las condiciones bajo las cuales se presta el servicio de alojamiento y demás servicios que brinda el establecimiento de hospedaje.

4. Solicitar la exhibición o presentación de la documentación que dé cuenta del cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en el presente Reglamento.
5. Citar al titular o a sus representantes, como a los trabajadores del establecimiento de hospedaje, e indagar sobre los hechos materia de la supervisión, de acuerdo a lo previsto en el presente Reglamento.
6. Levantar actas en las que constarán los resultados de la supervisión.
7. Recomendar las acciones correctivas que correspondan, las que podrán ser incluidas en el acta.
8. Otras que se deriven de las normas legales vigentes.

Artículo 23°.- Obligaciones del titular del establecimiento de hospedaje

El titular del establecimiento de hospedaje objeto de supervisión se encuentra obligado a:

1. Designar a un representante o encargado, para apoyar las acciones desarrolladas durante la supervisión. La negativa a tal designación o la ausencia del titular o del encargado, no será obstáculo para realizar la diligencia de supervisión.
2. Permitir el acceso inmediato al establecimiento de hospedaje de los inspectores debidamente acreditados por el Órgano Regional Competente.
3. Proporcionar toda la información y documentación solicitada para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el presente Reglamento, dentro de los plazos y formas que establezca el Órgano Regional Competente.
4. Brindar a los inspectores todas las facilidades necesarias para el desempeño de sus funciones.

Artículo 24°.- Credencial de Inspector

Para iniciar las labores de supervisión, el inspector deberá presentar al titular del establecimiento o a su representante, la Credencial otorgada por el Órgano Regional Competente. La Credencial deberá consignar los datos del inspector tales como nombres y apellidos, documento de identidad, cargo, número de la credencial, entidad a la que representa, fotografía firma y sello del funcionario que expide la Credencial.

Artículo 25°.- Desarrollo de la supervisión

Las labores de supervisión serán realizadas con la participación mínima de dos inspectores.

Al finalizar la supervisión se procederá a levantar un acta en original y dos copias, en la cual se consignará la información prevista en el artículo 156° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. El titular o representante del establecimiento de hospedaje podrá dejar constancia en el acta, en forma sucinta, de sus comentarios u observaciones a la acción o resultado de la supervisión.

El acta será firmada por el titular del establecimiento o su representante. En caso de negativa a firmar, el inspector dejará constancia de tal hecho.

Una copia del acta deberá ser entregada al titular, administrador o representante del establecimiento.

Artículo 26°.- Valor probatorio de las actas de supervisión

Las actas levantadas y suscritas durante las acciones de supervisión realizadas a los establecimientos de hospedaje, describirán el establecimiento en el que se practica la supervisión señalando su clase y/o categoría, de ser el caso; así como los hechos, objetos o circunstancias relevantes y un resumen de las observaciones de la supervisión.

El Órgano Regional Competente, basándose en los resultados de las actas, podrá encausar los procedimientos para que se realicen las acciones correctivas y, en su caso, se apliquen las sanciones que correspondan.

El Órgano Regional Competente deberá cumplir con los Principios de la Potestad Sancionadora Administrativa contenidos en el artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

CAPÍTULO VI

CAMBIO DEL TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

Artículo 27°.- Cambio del Titular de los establecimientos de hospedaje.

En caso de cambio de titular, el establecimiento de hospedaje mantiene la clase y/o categoría otorgadas en el Certificado correspondiente, siempre que su plazo de vigencia no se encuentre vencido.

Si el nuevo titular decide seguir ostentando la clase y/o categoría otorgada al establecimiento De hospedaje, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de efectuada la transferencia, deberá solicitar al Órgano Regional Competente, el Certificado de clasificación y/o categorización respectiva, adjuntando:

- a) Declaración Jurada dando cuenta de la transferencia del establecimiento
- b) Copia simple del RUC

c) Certificado Original de clasificación y/o categorización otorgado a nombre del antiguo titular

d) Recibo de pago por derecho de trámite de acuerdo al TUPA respectivo.

Artículo 28°.- Aprobación del Certificado de clasificación y/o categorización.

La solicitud presentada conforme a lo establecido en el artículo anterior, es de aprobación automática. El Órgano Regional Competente, en el plazo de cinco (5) días, expedirá el Certificado a nombre del nuevo titular, previa cancelación del Certificado anterior.

El nuevo Certificado de clasificación y/o categorización mantendrá la fecha de expedición y vencimiento del Certificado original.

CAPÍTULO VII

DEL RÉGIMEN DE ATENCIÓN Y REGISTRO DE HUÉSPEDES

Artículo 29°.- Condiciones de las instalaciones

Las instalaciones de los establecimientos de hospedaje deberán estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, limpieza y seguridad, de modo que permita su uso inmediato y la prestación adecuada de los servicios ofrecidos desde el día que inicia sus operaciones.

Artículo 30°.- Atención de huéspedes

Los establecimientos de hospedaje deben brindar atención permanente a sus huéspedes y mostrar en forma visible tanto en la recepción como en las habitaciones, las tarifas, la hora de inicio y el término del día hotelero y demás condiciones del contrato de hospedaje.

Artículo 31°.- Registro de Huéspedes

Es requisito indispensable para ocupar las habitaciones, la inscripción previa de los clientes en el Registro de Huéspedes, acreditando su identidad y demás información, según lo establecido en el inciso p) del artículo 3° del presente Reglamento.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS, COMPLEMENTARIAS Y FINALES

Primera.- Las funciones establecidas en el artículo 5° del presente Reglamento serán ejercidas por la DNDT, en el Departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, hasta que la

Municipalidad Metropolitana de Lima, el Gobierno Regional Lima y el Gobierno Regional Callao, respectivamente, cumplan lo establecido en la Ley N° 28273, Ley

del Sistema de Acreditación de los Gobiernos Regionales y Locales, su Reglamento y normas complementarias. Asimismo, las funciones de clasificación y/o categorización de Hoteles de cuatro y cinco estrellas, Apart – Hoteles de cuatro y cinco estrellas, Resorts en todas sus categorías y Ecolodge, son ejercidas a nivel nacional por la DNDT, hasta que los Gobiernos Regionales cumplan las disposiciones establecidas en la Ley N° 28273, Ley del Sistema de Acreditación de los Gobiernos Regionales y Locales, su Reglamento y normas complementarias. Las funciones delegadas a las Direcciones Regionales Sectoriales continuarán a cargo de las mismas.

Segunda.- Los establecimientos de hospedaje que se encuentran en funcionamiento a la fecha de promulgación del presente Reglamento, mantendrán la clase y/o categoría que le ha sido otorgada por la DNDT o por el Órgano Regional Competente, hasta la fecha de vencimiento del Certificado correspondiente.

Los establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados deberán adecuarse a las disposiciones del presente Reglamento y presentar la Declaración Jurada a que se refiere el artículo 7° del mismo, en un plazo que no excederá del 31 de diciembre de 2005.

Tercera.- El MINCETUR, en su calidad de ente rector en materia de turismo, tiene la facultad de realizar las acciones de supervisión, a nivel nacional, respecto al cumplimiento del presente Reglamento. Los resultados de estas acciones serán comunicados al Presidente del Gobierno Regional para la implementación de las acciones correspondientes.

Cuarta.- Los requisitos de infraestructura no previstos en el presente Reglamento, se regirán por el Reglamento Nacional de Construcciones.

Quinta.- Las infracciones y sanciones relacionadas con las normas de protección al consumidor conforme a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, serán atendidas y resueltas por la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. De igual forma, las infracciones y sanciones relacionadas con las Normas de Publicidad, conforme a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 691, Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor,

serán atendidas y resueltas por la Comisión de Represión de la Competencia Desleal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

Sexta.- Los establecimientos de hospedaje que operen en el país están obligados a presentar la Encuesta Económica Anual de acuerdo a los formatos y procedimientos que establezca el

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI.

Sétima.- El MINCETUR mediante Resolución del Titular del Sector, podrá dictar las normas

Complementarias que fueran necesarias para la mejor aplicación del presente Reglamento.

**REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA CLASIFICACIÓN Y
CATEGORIZACIÓN DE HOSTALES**

REQUISITOS MÍNIMOS	3 Estrellas	2 Estrellas	1 Estrellas
Nº de Habitaciones	6	6	6
Ingreso suficientemente amplio para el tránsito de Huéspedes y personal de Servicio.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Habitaciones (incluyen en el área un closet o guardarropa)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Simple (m ²)	11 m ²	9 m ²	8 m ²
Doble (m ²)	14 m ²	12 m ²	11 m ²
Cantidad de servicios higiénicos por habitación (tipo de baño) (1)	1 privado – con ducha	1 cada 2 habitaciones – con ducha	1 cada 4 habitaciones – con Ducha
Todas las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada	4 m ² altura 1.80 m.	3 m ² altura 1.80 m. (2)	3 m ² altura 1.80 m. (2)
Servicios Generales			
Servicio de ascensor de uso público (excluyendo sótano)	obligatorio a partir de 5 plantas	obligatorio a partir de 5 plantas	obligatorio a partir de 5 plantas
Agua fría y caliente las 24 horas (no se aceptan sistemas activados por el huésped)	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Televisor a color	obligatorio		
Cambio regular de sábanas y toallas mínimo (3)	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Limpieza diaria del hostel y habitaciones	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Personal uniformado (las 24 horas)	obligatorio		
Recepción (1)	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Servicios higiénicos públicos	obligatorio diferenciados por sexo	obligatorio	obligatorio
Teléfono de uso público		obligatorio	obligatorio
Botiquín	obligatorio	obligatorio	obligatorio

CONSIDERACIONES GENERALES

- Los bienes muebles, acabados, espacios comunes, equipos mecánicos y la calidad de los servicios del hostel deben guardar relación con su categoría.
 - Las condiciones relativas a: Ventilación, zona de seguridad, escaleras, salidas de emergencia, etc., se cumplirán conforme a las disposiciones municipales y del Instituto Nacional de Defensa Civil según corresponda.
 - El área mínima corresponde al área útil y no incluye el área que ocupan los muros.
 - Los servicios higiénicos públicos se ubicarán en el hall de recepción o en zonas adyacentes al mismo.
 - Cuando los establecimientos de hospedaje de Una (1) y Dos (2) Estrellas cuenten con servicios higiénicos privados, la medida mínima exigida es de 2.00 m².
 - La edificación deberá guardar armonía con el entorno en el que se ubique el establecimiento de Hospedaje.
 - Cuando el Establecimiento de Hospedaje ofrece el servicio de transporte a los huéspedes de los terminales al establecimiento o hacia otros lugares, las unidades deberán cumplir con los requisitos técnicos y de seguridad exigidos en las normas sobre la materia vigentes
 - Cuando los Establecimientos de Hospedaje estén obligados a tener estacionamientos privados, en caso de no contar con estos, deberán contratar una Playa de Estacionamiento a su local.
- (1) Definiciones contenidas en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.
(2) En el caso de Hostales de 1 y 2 estrellas, el revestimiento de las paredes que no correspondan al área de ducha tendrá una medida mínima de 1.20 m.
(3) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios medioambientales y otros.

Apéndice 03: Encuesta para los clientes del Hostal Casa Vieja.

Estimado amigo(a):

Este cuestionario ha sido diseñado para recoger información que ayude en el proceso de mejoramiento de la calidad del Hostal Casa Vieja. La información suministrada es completamente anónima y los datos obtenidos serán analizados con el propósito de formular un planeamiento estratégico que sirva para mejorar la calidad del servicio.

Marque con una con un aspa (X) a lado de la respuesta correcta.

Sexo: F () M ()

Edad:

1.- ¿Cómo evalúa el servicio recibido en este hostal?

Bueno () Regular () Malo ()

2.- Cree Ud. que este hostal debe mejorar su servicio?

SI () NO ()

Especifique, en que

aspectos.....

3.- ¿Cuándo Ud. no se hospeda en este hostal, a que otro establecimiento recurre?

Hostal Karajia	Hostal las Orquídeas
Hotel Kuélap	Hostal Revash
Hostal el Dorado	Hostal Continental
Hostal Plaza	Hostal Puma Urco
Hostal Casa Monsante	

OTROS.....

4.- Cree Ud. que la tarifa de alojamiento, compensa con la calidad del servicio brindado?

SI () NO ()

¿Por qué?.....

5.- ¿Ha tenido algún tipo de problema con el servicio del hostel?

SI () NO ()

Especifique:

6.- ¿Cómo califica la decoración del hostel?

Adecuado () Inadecuado () Deficiente ()

7.- ¿Cómo califica el servicio del cafetín?

Bueno () Regular () malo ()

8.- Cree Ud. que el personal del hostel, se encuentra capacitado en atención al cliente?

SI () NO ()

9.- El hostel cumple con todo lo que ofrece en su publicidad?

SI () NO ()

10.- Está satisfecho con el servicio de limpieza del hostel?

SI () NO ()

11.- El mobiliario del hostel, satisface sus necesidades

SI () NO ()

12.- Qué servicios desearía que le brinde el hostel?

Especifique.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Apéndice 04: Entrevista para el personal auxiliar del Hostal Casa Vieja.

1.- ¿Qué actividades realiza durante su horario de trabajo?

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

2.- ¿Desde que tiempo trabaja en el hostel?

.....

3.- ¿El sueldo que percibe alcanza para cubrir sus gastos?

.....
.....

4.- ¿Está contento con las actividades que realiza?

.....
.....

6.- ¿Ha tenido algún problema grave en su trabajo?

.....
.....

7.- ¿Recibe capacitaciones en cuanto a tecnología de un hotel de hoteles?

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

Apéndice 05: Entrevista para el Administrador del Hostal Casa Vieja.

1.- ¿Qué tiempo trabaja en este hostal?

.....

2.- ¿Está contento con las actividades que realiza?

.....

3.- ¿Cada que tiempo Ud. se capacita?

.....

4.- ¿Está satisfecho con el desempeño del personal a su cargo?

.....

5.- ¿Cuál es el N° promedio mensual de huéspedes que hacen uso de este hostal?

.....

6.- ¿Qué hostales y hoteles son su competencia? ¿Por qué?

.....

7.- ¿Según su criterio la implementación del hostal es adecuado?

.....

.....

8.- ¿Cada qué tiempo capacitan al personal a su cargo?

.....

9.- ¿Si los hubiera cuáles son las actitudes de descontento más frecuentes por parte de los clientes?

.....

.....

.....

.....

10.- ¿Qué dificultades tiene en la administración del hostel?

.....
.....

11.- ¿En que aspectos se puede mejorar, para brindar mejor servicio?

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

Apéndice 07: Afiche para el buzón de sugerencias.

Hostal Casa Vieja

Estimado Cliente:

La empresa de servicios turísticos Hostal Casa Vieja se encuentra en un proceso de mejorar la calidad del servicio, para que nuestros clientes se sientan cómodos y satisfechos, para ello necesitamos de usted. ¡Ayúdenos a mejorar!

- 1. Comente sobre el servicio recibido y sugiera en lo que debemos mejorar y ¿que espera usted de nuestra empresa?**

GRACIAS

Apéndice 08: Índice de Siglas

DIRCETUR: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.

CARETUR: Cámara Regional de Turismo.

AHORA: Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines