



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL ÁREA DE  
HOUSEKEEPING PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIOS  
DEL HOTEL INKATERRA HACIENDA URUBAMBA – CUSCO:  
PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE  
SANIDAD, 2020**

**PRESENTADA POR  
LUZ ELENA CLAROS MANOTUPA**

**ASESORA  
ROSSANA SORAIDA DÍAZ PÉREZ**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
MARKETING TURÍSTICO Y HOTELERO**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL ÁREA DE  
HOUSEKEEPING PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL HOTEL  
INKATERRA HACIENDA URUBAMBA – CUSCO:  
PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SANIDAD, 2020**

**TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN MARKETING  
TURÍSTICO Y HOTELERO**

**PRESENTADO POR:  
LUZ ELENA CLAROS MANOTUPA**

**ASESOR:  
DRA. ROSSANA SORAIDA DÍAZ PÉREZ**

**LIMA, PERÚ  
2020**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Juan y Bertha por su amor, dedicación y apoyo que me brindaron a lo largo de mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad San Martín, por darme la formación académica que me permitió aprender y crecer profesionalmente y poder contribuir como docente en aportar mis conocimientos a los futuros profesionales en turismo y hotelería.

A la empresa Inkaterra, por la oportunidad que me brinda en trabajar en sus hoteles y mi estima y reconocimiento a la Sra. Sandra Masías (Gerente de Producto y Desarrollo) por todo lo aprendido y su sincera amistad incondicional hacia mi persona.

A mi asesora Dra. Rossana Díaz Pérez, por su paciencia y constancia en las asesorías y sobre todo por la fuerza y aliento que me brinda en la realización y culminación de mi tesis.

A mis queridos hermanos Rosa y José Luis, por todo el respaldo y sustento que me brindaron en este proceso.

A mi amado hijo Diego, por dedicarme su tiempo, ayuda y comprensión en todo momento que sufrió mi ausencia a lo largo de mi crecimiento profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |       |
|--|-------|
| PORTADA.....                                   | i     |
| DEDICATORIA .....                              | ii    |
| AGRADECIMIENTOS .....                          | iii   |
| ÍNDICE DE CONTENIDO .....                      | iv    |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                        | ix    |
| ÍNDICE DE IMÁGENES .....                       | x     |
| RESUMEN .....                                  | xi    |
| ABSTRACT .....                                 | xii   |
| INTRODUCCIÓN .....                             | xiii  |
| Descripción de la situación problemática ..... | xiv   |
| Formulación del problema .....                 | xvii  |
| Problema general.....                          | xvii  |
| Problemas específicos.....                     | xvii  |
| Objetivos de la investigación .....            | xvii  |
| Objetivo general.....                          | xvii  |
| Objetivos específicos.....                     | xviii |
| Justificación de la investigación.....         | xviii |
| Importancia de la investigación.....           | xx    |
| Viabilidad de la investigación .....           | xx    |
| Limitaciones del estudio .....                 | xxi   |
| CAPÍTULO I.....                                | 22    |
| 1.1 Antecedentes de la investigación.....      | 22    |
| Antecedentes Nacionales.....                   | 22    |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Antecedentes Internacionales.....</b>  | <b>26</b> |
| <b>1.2 Bases teóricas según las variables de la investigación.....</b>                | <b>30</b> |
| 1.2.1 La Gestión como Herramienta en la Administración Turística.....                 | 30        |
| 1.2.2 Perfil del housekeeper.....   | 37        |
| 1.2.3 La percepción del servicio hotelero.....  | 38        |
| 1.2.4 Calidad del servicio percibido.....   | 39        |
| 1.2.5 Calidad de los servicios hoteleros.....   | 41        |
| 1.2.6 Relación entre la gestión y la calidad de servicios.....                        | 45        |
| 1.2.7 Calidad en el servicio hotelero.....  | 47        |
| 1.2.8 Protocolos Sanitarios.....  | 49        |
| 1.2.9 Protocolos Sanitarios Hoteleros.....  | 52        |
| 1.2.10 Departamentalización en el Área de Pisos.....                                  | 54        |
| 1.2.11 Departamento de Housekeeping y el Protocolo Sanitario de MINCETUR<br>2020..... | 56        |
| <b>1.3 Definición de términos básicos.....</b>  | <b>59</b> |
| 1.3.1 Gestión de la Calidad Total.....  | 59        |
| 1.3.2 Gestión Operativa.....  | 61        |
| 1.3.3 Housekeeping.....   | 62        |
| 1.3.4 Servicio.....   | 64        |
| 1.3.5 Capacitación.....   | 64        |
| 1.3.6 Cliente.....  | 67        |
| 1.3.7 Viajero.....  | 67        |
| 1.3.8 Calidad.....  | 68        |
| 1.3.9 Calidad en los servicios.....   | 69        |
| 1.3.10 Protocolo.....   | 71        |
| 1.3.11 Protocolos Sanitarios.....   | 71        |
| 1.3.12 Seguridad.....   | 72        |
| 1.3.13 Recursos Humanos.....  | 72        |
| 1.3.14 Motivación.....  | 72        |
| 1.3.15 Mejora continua.....   | 73        |
| 1.3.16 Fiabilidad.....  | 74        |
| 1.3.17 Percepción.....  | 75        |
| <b>CAPITULO II.....</b>   | <b>76</b> |

|  |            |
|--|------------|
| 2.1 Tipo y Diseño de Investigación .....                                     | 76         |
| 2.2 Técnicas de recolección de datos .....                                   | 79         |
| 2.3 Análisis e interpretación de la información .....                        | 80         |
| 2.4. Aspectos éticos.....  | 81         |
| <b>CAPÍTULO III</b> .....  | <b>82</b>  |
| 3.1 Discusión .....  | 82         |
| 3.2 Resultados.....  | 84         |
| <b>CAPÍTULO IV</b> .....   | <b>89</b>  |
| 4.1 Generalidades Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba .....                    | 89         |
| 4.1.1 Descripción del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba .....                | 89         |
| 4.1.2 Ubicación y Acceso .....   | 92         |
| 4.1.3 Clima .....  | 94         |
| 4.1.4 Tipos de las habitaciones del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba: ..... | 95         |
| <b>URUBAMBA CASITAS</b> .....  | <b>101</b> |
| 4.1.5 Galería Inkaterra .....  | 105        |
| 4.1.6 MAYU SPA .....   | 105        |
| 4.1.6 Excursiones .....  | 108        |
| 4.2 Antecedentes de la Propuesta del Protocolo .....                         | 114        |
| 4.3 Propuesta del Protocolo como aporte de la investigación: .....           | 116        |
| I. OBJETIVO.....   | 116        |
| II. ALCANCE .....  | 117        |
| III. REFERENCIAS .....   | 117        |
| IV. CONSIDERACIONES GENERALES.....   | 117        |
| V. DEFINICIONES.....   | 117        |
| VI. NORMATIVAS .....   | 119        |
| VII. PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.....                               | 119        |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....  | <b>130</b> |
| <b>RECOMENDACIONES</b> .....   | <b>131</b> |
| <b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....  | <b>135</b> |



|  |            |
|--|------------|
| <b>ANEXOS .....</b>  | <b>139</b> |
| <b>Anexo 1: Entrevistas.....</b>                             | <b>139</b> |
| <b>ENTREVISTA EXPERTO 1 .....</b>                            | <b>139</b> |
| <b>ENTREVISTA EXPERTO 2 .....</b>                            | <b>142</b> |
| <b>ENTREVISTA EXPERTO 3 .....</b>                            | <b>144</b> |
| <b>Anexo 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>                  | <b>147</b> |
| <b>Anexo 3 PLANOS CASA PRINCIPAL HTL HCDA INKATERRA.....</b> | <b>147</b> |
| <b>Anexo 4 PLANOS USO INTERNO HTL HCDA INKATERRA.....</b>    | <b>149</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1. Departamento de Housekeeping de un Hotel .....      | 63  |
| Tabla 2. Variables de la Investigación .....                 | 80  |
| Tabla 3. Términos y Definiciones.....                        | 118 |
| Tabla 4. Modificaciones.....                                 | 119 |
| Tabla 5. Hipoclorito de Sodio al 5% .....                    | 123 |
| Tabla 6. Alcohol .....                                       | 123 |
| Tabla 7. Alcohol al 96 .....                                 | 124 |
| Tabla 8. Solución desinfectante de Hipoclorito de Sodio..... | 125 |
| Tabla 9. Guantes de Nitrilo .....                            | 127 |
| Tabla 10. Sustitutos del Látex .....                         | 128 |
| Tabla 11. Matriz de Operacionalización de las variables..... | 133 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |     |
|---|-----|
| Figura 1. Definiciones de Gestión Turística según Autores.....                                      | 31  |
| Figura 2. Brechas entre las Expectativas del Cliente y la Percepción del Servicio Prestado<br>..... | 39  |
| Figura 3. Modelo Service Quality.....   | 40  |
| Figura 4. Dimensiones de la Calidad del Servicio.....   | 41  |
| Figura 5. Calidad del Servicio Percibido por el Huésped.....  | 42  |
| Figura 6. Proceso de Atención del servicio en cadena de un hotel .....                              | 44  |
| Figura 7. Etapas del Modelo de Protocolo .....  | 51  |
| Figura 8. Organigrama Funcional de un hotel .....   | 54  |
| Figura 9. Organigrama del Área de Pisos .....   | 56  |
| Figura 10. Dimensiones del Modelo Servqual para la Calidad de los Servicios .....                   | 70  |
| Figura 11. Etapas del Principio del Rendimiento.....  | 73  |
| Figura 12. Servicios Incluidos.....   | 107 |
| Figura 13. Servicios Adicionales (Costo adicional).....   | 108 |
| Figura 14. Los 4 niveles de dificultad .....  | 109 |
| Figura 15. Chacra Ecológica .....   | 110 |
| Figura 16. Chicha de Jora.....  | 111 |
| Figura 17. Crepúsculo .....   | 111 |
| Figura 18. Trocha Challa Huasi.....   | 112 |
| Figura 19. Aves de Urubamba.....  | 112 |
| Figura 20. Museo Inkariy.....   | 113 |
| Figura 21. Yanacocha.....   | 113 |

## ÍNDICE DE IMÁGENES

|   |  |     |
|---|--|-----|
| Imagen 1. Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba .....                 | 91                                       |     |
| Imagen 2. Distritos del Valle Sagrado y su Ciudad Principal ..... | 93                                       |     |
| Imagen 3. Mapa de Ubicación.....                                  | 94                                       |     |
| Imagen 4. Plano de la Habitación.....                             | 95                                       |     |
| Imagen 5. Habitación Urubamba Owners Quarters.....                | 96                                       |     |
| Imagen 6  | Imagen 7 .....                           | 97  |
| Imagen 8. Plano de la habitación                                  | Imagen 9. Urubamba Superior Deluxe ..... | 100 |
| Imagen 10. Comedor .....  |  | 102 |
| Imagen 11. EARTH TO TABLE.....                                    |  | 103 |
| Imagen 12. Galeria Inkaterra.....                                 |  | 105 |
| Imagen 138. SPA MAYU.....   |  | 107 |
| Imagen 14. Características de Desinfectantes químicos .....       |  | 126 |
| Imagen 15. Guantes de látex.....                                  |  | 126 |
| Imagen 16. Guantes de Nitrilo.....                                |  | 128 |

## RESUMEN

La presente investigación titulada: "Importancia de la Gestión Operativa del Área de Housekeeping para evaluar la calidad de servicios del hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco: Prevención y cumplimiento de las normas de sanidad, 2020. La cual tiene como objetivo general, determinar el nivel de calidad que debe tener la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, como medida de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad. Respecto a la metodología aplicada, es el enfoque cualitativo, de corte científico sistemática y empírica no experimental, aplicada. Se decide por la investigación no experimental, debido a que se realizaron entrevistas a expertos y a trabajadores. Por otro lado, la propia investigadora, autora del presente estudio, con experiencia de años en cargos del área de housekeeping da fe sobre la validez de la propuesta, perfectamente adaptable a las circunstancias actuales donde prima la garantía del buen servicio y procesos de bioseguridad. La investigación tiene un diseño fenomenológico, es decir, se toma en consideración las opiniones y experiencias de los actores del fenómeno en estudio. Por último, es una investigación que aplica los conocimientos resultantes de la investigación, para solucionar los problemas actuales.

**Palabras claves:** *gestión operativa, calidad de servicio, housekeeping.*

## ABSTRACT

The present investigation entitled: "Importance of the Operational Management of the Housekeeping Area to evaluate the quality of services of the Inkaterra Hacienda Urubamba hotel - Cusco: as a preventive measure and compliance with health regulations, 2020. The general objective of which is to determine the level of quality that operational management must have in the Housekeeping service at the Inkaterra Hacienda Urubamba Hotel - Cusco, as a preventive measure and compliance with health standards. Regarding the applied methodology, it is the qualitative approach, of a systematic scientific and empirical non-experimental nature, applied. It is decided by non-experimental research, because interviews were carried out with experts and workers who, like the researcher who authored this study, with the experience of years in positions of the housekeeping area attest to the validity of the proposal, perfectly adaptable to current circumstances where the guarantee of good service and biosecurity processes prevail. On the other hand, the research has a phenomenological design, that is, the opinions and experiences of the actors of the phenomenon under study are taken into account. Finally, it is an applied research because it intends to apply the knowledge resulting from the research to solve current problems.

**Keywords:** *operational management, quality of service, housekeeping.*

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: *Importancia de la Gestión Operativa del Área de Housekeeping para evaluar la calidad de servicios en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco como medida de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad, 2020*. Tiene por objetivo específico: Determinar el nivel de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco , en relación con la medida de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad, teniendo presente que el área de Housekeeping cumple diversas funciones a nivel operacional, debiendo mantener disponibles tanto las habitaciones como las áreas públicas del establecimiento hotelero para su uso y oferta inmediata, brindando un servicio de calidad, siendo el principal contacto con los huéspedes. Se pretende impulsar técnicas para una óptima gestión en el servicio de housekeeping en base a los estándares de calidad necesarios para satisfacer las necesidades del cliente hotelero. Luego de presentar la descripción de la situación problemática, formulación del problema, objetivos, justificación, importancia, viabilidad y limitaciones se describen los capítulos de la presente investigación.

La investigación consta de cinco capítulos: Capítulo I: Marco teórico; Antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos. Capítulo II: Metodología; diseño metodológico diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de la información, aspectos éticos; Capítulo III: Resultados; análisis de los datos cualitativos, análisis de los

datos cualitativos; Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Propuesta y, por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

### **Descripción de la situación problemática**

El término gestión aplicado a la operatividad en un establecimiento de hospedaje representa los resultados de una o varias acciones programadas dentro de un proceso sistemático con la intención de ofrecer, a los clientes una buena atención, a través de las buenas prácticas de procedimientos establecidos en una empresa, sea ésta particular, de cadena o de franquicia. En este caso se trata de aplicar y destacar la importancia de una gestión operativa en el área de Housekeeping, la cual, a través de sus procedimientos y eficiencia representados por los estándares de calidad, tienen como respuesta la satisfacción del cliente en el uso y mantenimiento de los servicios durante su estadía en el hotel.

Esta gestión toma mayor importancia debido a las circunstancias actuales, las empresas hoteleras deben tener extremo cuidado y precaución durante la operatividad de los bienes y servicios que se brindan a los huéspedes. Aunque para muchas empresas estos aspectos han significado un problema, lo cual ha exigido una reestructuración en los procesos de gestión, se trata de tomar medidas de precaución y establecer protocolos de acción que se deben respetar y sobre todo inculcar, aprender, capacitar y mantener con responsabilidad su práctica, pues de ello depende el buen prestigio y seguridad que debe brindar la empresa hotelera, siendo este caso del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba - Cusco, cuyo prestigio bien ganado con esfuerzo y la calidad en sus servicios, se ha distinguido desde su



creación y funcionamiento, por ello, la presente investigación está referida a anteponerse a las causas de posibles fallas en servicio que genera cierto grado de insatisfacción en el cliente hotelero, de no establecer reglas y normas para proceder debido a la emergencia que no solo es nacional sino internacional, tomando las precauciones necesarias para brindar seguridad en el servicio. De no concientizarse sobre las normas y protocolos a seguir, el impacto se vería reflejado en el prestigio, en la imagen de la empresa ante la opinión pública, la calidad y por consecuencia una disminución de la demanda tanto nacional y extranjera la cual supo mantener y aumentar con el paso de los años. Cabe acotar, que las normas en mención se deben aplicar en todas las áreas del hotel, sin embargo, la presente investigación toma como referencia el área de housekeeping, debido a que la investigadora tiene amplia experiencia en el rubro.

Los viajeros, turistas y huéspedes en general necesitan seguridad y garantías, que deben ser proporcionados por la empresa prestadora de servicio de la mano con altos niveles de calidad de servicios, que respalden la decisión de consumir bienes y servicios de una empresa respetuosa de su buen estado de salud y calidad en todos los servicios ofrecidos.

Es así como los resultados de una buena gestión, si es que se aplica calidad y presenta cierto margen de subjetividad, dependiente de expectativas y percepciones, específicas de cada cliente, puede ser medida, considerando que productos tangibles más susceptibles a medir que un servicio, pero no menos importantes.

En la Hotelería cuando se adquieren sus servicios, la calidad se refleja en la experiencia que cuenta con elementos tangibles que facilitan la prestación de los mismos, y por el control basado en sistemas de procesos tanto administrativos como operativos, que identifican una marca y calidad haciendo fiable a la organización empresarial que demuestra habilidad y conocimiento a sus huéspedes.

Por todo lo expuesto la descripción del problema de la presente investigación se centra en prevenir experiencias no agradables a las que todo viajero está expuesto si no se cumplen las normas y medidas de prevención de sanidad, *lo cual reflejaría la gestión operativa bajo estándares de calidad*, y resaltar la importancia de establecer un protocolo que será instaurado como resultado de esta tesis que garantice el cumplimiento de las normas de sanidad, y posterior satisfacción del cliente hotelero.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, como medida de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad, 2020?

### **Problemas específicos**

- ✓ ¿De qué manera las medidas de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad contribuyen a determinar el nivel de calidad del servicio en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco?
- ✓ ¿De qué manera influye la seguridad y fiabilidad sanitaria de los huéspedes en el servicio del área de Housekeeping?
- ✓ ¿Cuáles son los estándares de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, que permita la prevención y cumplimiento de las normas de sanidad?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar el nivel de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, como medida de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad

### **Objetivos específicos**

- ✓ Analizar las medidas de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad contribuyen a determinar el nivel de calidad del servicio el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco.
  
- ✓ Explicar de qué manera influye la seguridad y fiabilidad sanitaria de los huéspedes en el servicio del área de Housekeeping.
  
- ✓ Determinar los estándares de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, que permita la prevención y cumplimiento de las normas de sanidad.

### **Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica debido a que las medidas de seguridad y prevención de la salud tienen vital importancia ante la situación y circunstancias actuales que vive el mundo, al haberse expandido a nivel internacional los temores y consecuencias producidos por una pandemia que hizo cambiar las normas, las reglas de vida y costumbres en todo el mundo.

El rubro de los viajes y el turismo, también se vio afectado por estas circunstancias (COVID 19), a tal punto que se prohibieron los servicios de transporte, alojamiento y restauración en forma drástica, por el hecho que congregaban a grandes corrientes de personas, y como medidas de seguridad debían mantenerse con un distanciamiento obligado que a la fecha se debe respetar, sin dejar de lado el uso de mascarillas, guantes, alcohol en gel y/o líquido, en algunos casos mamelucos, el control de la temperatura, entre otros.

Con el correr del tiempo y tomándose medidas que se han ido adaptando, conforme se torna más seguro esta sociabilización y vuelta al mundo normal, claro está, con prescripciones de seguridad, es que se formula como medidas preventivas de sanidad, la justificación e interés de desarrollar este tema, aportando al quehacer turístico, en la rama hotelera, las posibilidades de formular un procedimiento que de fiabilidad y seguridad a los viajeros, turistas y huéspedes, para que esta actividad prosiga y continúe su desarrollo y vuelva paulatinamente a ser para quienes se dedican al Turismo y la Hotelería un servicio seguro, de confianza y calidad, destacando el prestigio del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco. Así mismo conociendo las expectativas y percepciones de los huéspedes poder resaltar las fortalezas y corregir deficiencias al tomar sus opiniones que redundará en beneficio de mejoras en el servicio y experiencias de los huéspedes.

Además, la presente investigación servirá de antecedente para investigaciones futuras en el rubro de servicios de housekeeping y seguridad sanitaria en establecimientos de hospedaje, con un tema actual cuyo manejo se debe seguir con mucha responsabilidad.

## **Importancia de la investigación**

Considerando a la hotelería como uno de los pilares de la actividad turística, en donde los profesionales se enfrentan a retos del mercado, y a las exigencias de los clientes, con la intención de superar sus expectativas, el presente trabajo de investigación evidencia la importancia de determinar el nivel de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, como medida de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad, como también hacer frente a los impactos del fenómeno social que se viene atravesando, con la intención de prevenir inconvenientes al que todo viajero este expuesto, si el establecimiento de hospedaje que seleccionó, no cumple con las normas y medidas de prevención establecidas por los gobiernos. Por otro lado, se busca resaltar la necesidad de establecer un protocolo de sanidad que deben ser aplicado como resultado de la presente investigación, que garantice el cumplimiento de dichas normas, y permita la satisfacción del nuevo cliente hotelero.

## **Viabilidad de la investigación**

La presente investigación es viable porque cuenta con la experiencia y práctica laboral de la propia investigadora para su realización, así como una acuciosa información y recopilación de datos teóricos y prácticos producto de años

de trabajo e investigaciones, entrevistas y cambio de opiniones con personal relacionado directa e indirectamente al tema principal de estudio.

### **Limitaciones del estudio**

En cuanto al desarrollo del trabajo, presenta limitaciones de corte bibliográfico en razón a que no se han identificado antecedentes que contengan ambas variables de investigación, como también investigaciones que analicen específicamente la gestión del área de housekeeping en cadenas hoteleras. Sin embargo, estas limitaciones serán superadas por la investigadora, para ello se realizaron entrevistas a personas ilustradas en los temas de housekeeping y temas sanitarios para establecer las pautas necesarias y aplicar una metodología que se adapte a los procesos de prevención y seguridad en el Hotel Inkaterra Urubamba – Cusco, así como relacionar las medidas de prevención para asegurar una óptima gestión operativa con el sistema protocolar a implementar.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1 Antecedentes de la investigación

##### Antecedentes Nacionales

Según León, L (2019) en su tesis titulada: “*Capacitación y control del personal en el Área de Housekeeping para una gestión de calidad del Miraflores Park Hotel*”. La cual tiene por objetivo general la mejora en cuanto a la Calidad de servicio en el Área de Housekeeping del Miraflores Park Hotel. Se aplicó una metodología de tipo mixta, en razón a que el estudio recogió la percepción de cinco trabajadores del área de housekeeping sobre el aspecto de calidad y control del personal del departamento de Housekeeping, para ello se aplicaron encuestas y entrevistas con un cuestionario de diez preguntas abiertas con la intención de recoger algunas percepciones sobre los diferentes aspectos relacionados al área en la cual cada empleado se desempeñaba.

Dentro de los problemas detectados tenemos; personal en desacuerdo con las funciones que realizan, problemas de comunicación, falta de organización en el desarrollo de actividades. En cuanto a las dificultades para realizar sus labores mencionan, la falta de insumos, falta de equipos, y el desinterés por parte de los jefes



para dar un seguimiento, todo lo mencionado ocasiona un mal ambiente de trabajo, lo que genera una insatisfacción laboral y por defecto un servicio carente de calidad.

El antecedente concluye, con la existencia de un grado de inconformidad por parte del equipo de housekeeping, a causa una inadecuada gestión, al momento de brindar el servicio, dando como resultado un servicio deficiente. Es por ello que se recomienda capacitación y control constante en el personal de Housekeeping, con el objetivo de lograr todos los puntos de la planificación del área, teniendo como resultado la satisfacción del cliente. El presente antecedente, aporta a la investigación debido a que demuestra la necesidad de capacitar regularmente al colaborador con la intención de que brinde un mejor servicio y se logre la satisfacción del huésped, en el caso del personal de Housekeeping, tienen contacto directo con el huésped, deben conocer y aplicar las normas sanitarias, para recuperar la confianza y fidelizar al huésped en la empresa hotelera

Según Troncos, J (2018), en su tesis titulada *“Evaluación de la calidad del servicio utilizando las buenas prácticas. caso: Hotel Gran Palma de la ciudad de Piura, 2018”*, tiene por objetivo general evaluar la calidad del servicio del Hotel Gran Palma de la ciudad de Piura, utilizando indicadores de Buenas Prácticas en el Servicio Hotelero. Aplicó la metodología de enfoque cualitativo, a través de la recolección de información de gran variedad de materiales, entrevistas, observación de campo, empleo de imágenes y sonidos, que contribuyeron a describir la rutina y problemática. Por otro lado, la investigadora seleccionó un caso a investigar, para indagar, observar y preguntar sobre la problemática, (estudio de caso), permitiendo

evaluar la calidad mediante un enfoque de oferta, con una población de 10 trabajadores del hotel Gran Palma de la ciudad de Piura.

El antecedente concluye, que el hotel Gran Palma de Piura, cumple el 89.71% de los 175 indicadores evaluados, haciendo énfasis en el cumplimiento de la dimensión de los procesos principales, dejando evidencia que la calidad del servicio brindada en el Hotel es buena, sin embargo, se requiere la inclusión de los indicadores propuestos que no se cumple. Se especula que, al incluir dichos indicadores, los clientes se verán más beneficiados al superar sus expectativas respecto al servicio recibido, asegurando la permanencia de la empresa en el mercado, que cada día es más competitivo, donde los estándares de calidad son la mejor estrategia para satisfacer la demanda.

El presente antecedente guarda relación con la investigación debido a que sugiere se realicen constantes evaluaciones de la calidad de servicios con la intención de mejorar la hospitalidad del establecimiento hotelero, involucrando al personal de todas las áreas, pero sobre todo al personal del área de housekeeping, quienes tienen mayor contacto con el huésped, demostrando la importancia de la gestión operativa del área, y el vínculo con los resultados de la calidad del servicio percibido por parte del cliente hotelero.

Según Concha, L (2017), en su tesis titulada: *“Relación del sistema de aplicación de buenas prácticas y la gestión de la calidad de los servicios de los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Arequipa -2016”*. La cual tiene por objetivo general determinar la relación entre el sistema de aplicación de buenas prácticas en establecimientos de hospedaje y la gestión de calidad de servicios de los hoteles de

la ciudad de Arequipa. Aplicó la metodología cuantitativa de corte descriptivo sostenido en la recolección de información de nivel primario (obtención de la información in situ), e información de nivel secundario (aplicación de fuentes confiables), no experimental, tomando en cuenta que las variables independientes no fueron manipuladas por el investigador.

La investigación es de tipo transaccional, respecto a que el estudio del fenómeno se desarrolló en un momento determinado; eso quiere decir que los datos fueron recolectados en un solo momento y en un tiempo único. Se consideró una muestra de los turistas que seleccionaron hoteles de 3 estrellas certificados en Buenas Practicas de la ciudad de Arequipa, empleando un muestreo probabilístico estratificado, con un margen de error del 5%. La muestra es probabilística debido a que se extrajo la probabilidad de cualquiera de las muestras posibles y tiene las características del fenómeno de estudio. Finalmente, para la recolección de información se utilizó instrumentos estandarizados; realizando entrevista y encuesta con preguntas que respondieron a cada objetivo.

El antecedente concluye, demostrando la relación existente entre las buenas prácticas de los establecimientos hoteleros y la gestión de la calidad de los servicios, teniendo como evidencia la colaboración, disposición que muestran los empleados de los hoteles, así como comodidad de los huéspedes respecto al servicio.

El presente antecedente aporta a la investigación, debido a que demuestra la importancia de la calidad de servicio en la gestión hotelera y el impacto en la satisfacción del huésped, cumpliendo con una de las variables de la investigación. Por otro lado, demuestra como el desempeño de los colaboradores

impactan en la satisfacción del cliente hotelero, considerando que el servicio es un elemento tangible, en donde el actor principal es el colaborador.

### **Antecedentes Internacionales**

En la tesis titulada *“La prestación de servicios y satisfacción del cliente interno y externo en el Oro Hotel de la ciudad de Machala”*. (Samaniego 2016), el objetivo general del antecedente fue identificar como la variable prestación de servicios y la variable satisfacción del cliente, guardan relación, desencadenado con el grado de lealtad del cliente hacia la empresa hotelera. Respecto a la metodología, fue de corte cuantitativo, ya que se buscó determinar la calidad del servicio ofertado en la empresa hotelera, aplicando el modelo Servqual. La aplicación del modelo de calidad, demostró la alta fidelidad de los clientes con el servicio prestado por parte de la empresa cumpliendo con la satisfacción del cliente en cada una de sus actividades.

Para desarrollar la investigación, se utilizó como instrumento metodológico dos encuestas. La primera encuesta se aplicó a la población que conforma el equipo de trabajo del Oro Hotel (20 empleados). La segunda encuesta se dirigió a la población de clientes externos que conformaban parte de la muestra pre establecida, un total de 17 clientes que visitaron el hotel un fin de semana, y pudieron percibir el servicio en las diferentes áreas.

El antecedente concluye que, la prestación de servicios y la satisfacción del cliente interno y externo están íntimamente relacionados, respecto a que si el cliente interno “colaboradores”, no se identifican con la cultura

organizacional, no podrán brindar un buen servicio al cliente externo, por tal la empresa no lograra satisfacer al cliente interno, es ahí donde se recomienda que la empresa debe realizar estrategias adecuadas para la satisfacción del cliente interno.

Respecto a la tesis doctoral de la Universidad de Málaga, titulada “*Calidad y Productividad en el Sector Hotelero*”, (Benavides, 2012). El autor busca interpretar la relación entre la Calidad y Productividad, logrado detectar los niveles de productividad según la gestión de la calidad, con respecto a que en la mayoría de casos no se ha considerado a la calidad como un elemento que interviene directamente en el proceso productivo, más aún en el rubro hotelero. Por ello, el autor identifica de qué manera la calidad de los procesos de los servicios hoteleros afectan directamente la percepción del cliente. Como datos resaltantes, el antecedente, reconoce términos como:

**La eficiencia y productividad**, términos que tienen relación entre el output e inputs posibles de una actividad, eso quiere decir: el grado en que una actividad genera cierta cantidad de output con el mínimo de los inputs. Teniendo dos tipos de eficiencia; técnica y de valor. Por su parte, el autor Sink (1985) considera que los términos eficiencia y productividad son totalmente distintos, presentando estándares referenciales que permiten comparar sus conceptos y aplicación, para el autor el término “eficiencia” es la proporción en el que se emplean los recursos justos, a través de la siguiente formula:

$$Eficiencia = \frac{\text{Consumo esperado de recursos}}{\text{Consumo real de recursos}}$$

En donde, según incrementa la ratio, la eficiencia de la organización será mayor. Esto demuestra que la relación entre la eficiencia y la productividad es clara, debido a que los dos términos reflejan la perspectiva interna de la empresa, permitiendo tener ideas claras de cómo se viene desarrollando la oferta y cómo la demanda reacciona ante esta.

La efectividad o eficacia, para Sink (1985) representa el nivel de qué manera se cumplen los objetivos, en términos de output, determinados por la empresa. Según algunos autores los términos: eficiencia y efectividad presentan diferencia de interpretación y aplicación. En donde la efectividad analiza la dimensión externa de la organización, debido a que esta refleja la utilidad de las funciones de la organización tomando como referencia sobre el nivel de satisfacción de las expectativas de los usuarios o clientes. Es aquí en donde el autor, menciona que la definición de efectividad necesita incluir elementos de calidad, lo que representa como el grado en el que la organización corresponde a los requerimientos, solicitudes, expectativas, que son plasmados en factores como: tiempo, atributos de calidad o satisfacción del cliente. Para concluir con el aporte, el autor menciona que el concepto tradicional de productividad toma como referencia aspectos de la calidad según la perspectiva interna de la organización, el término efectividad enfoca a la calidad desde un punto de vista interno y externo. En base a lo mencionado, el concepto se puede formular lo siguiente:

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Calidad del output percibida interna y externamente}}{\text{Calidad del output esperada interna y externamente}}$$

Dejando claro la relación entre la calidad y la productividad, de qué manera las organizaciones deben realizar estrategias como parte de su planificación para

lograr que ambas variables se desarrollen continuamente, logrando el objetivo principal de la empresa, la satisfacción del cliente al percibir el servicio.

El tesista concluye que, la gestión de la calidad en las actividades de servicios es bastante compleja por los rasgos distintivos que presenta, en este caso los servicios hoteleros son volubles de acuerdo a las tendencias, tiempos, gustos y preferencias, e impactan directamente en el cliente o huésped. Dentro de los temas del antecedente, realiza una interpretación de los sistemas ISO 9000 basados en un planteamiento de procesos este tema recobra importancia en el área de housekeeping debido a que el concepto de calidad convierte al sistema de calidad en un método de gestión que permite mejorar la competitividad y respeto a la implementación de normativas a respetar, como en el caso actual a un Protocolo de saneamiento y seguridad en la atención de los huéspedes para garantizar la productividad de la empresa hotelera.

En la tesis titulada Aplicación de planes de marketing en hoteles independientes de cuatro estrellas en San Nicolás, CABA, (Cabrol 2018), de la Universidad Nacional de La Plata, afirma que el Know how, o conocimiento constituye el éxito y ventaja competitiva que junto con las técnicas de administración llevadas a cabo por cada empresa da como resultado sostenerse en el tiempo, las ideas e innovación, pueden ser usadas como herramientas de gestión, para sumarlos a cuestiones como la imagen, la marca y el merchandising. Afirma que se debe tener un “buen plan de juego” (plan de marketing), descrito, detallado y sistemático.

Por ello, en cuanto a la presente investigación se propondrá y detallará un Plan protocolar, detallado, sistemático que tendrá como objetivo contribuir y garantizar medidas sanitarias de los huéspedes, que resulta importante en actuales circunstancias como un proceso de gestión y control, el cual será medido por los resultados previstos y alcanzados al igual que lo afirma el autor Cabrol, con el Plan de Marketing que propone, en este caso el Protocolo a proponer; anteponiéndose con certeza a futuros procesos que serán muy útiles con su aplicación debido a la protección personal de salud en estos tiempos.

## **1.2 Bases teóricas según las variables de la investigación**

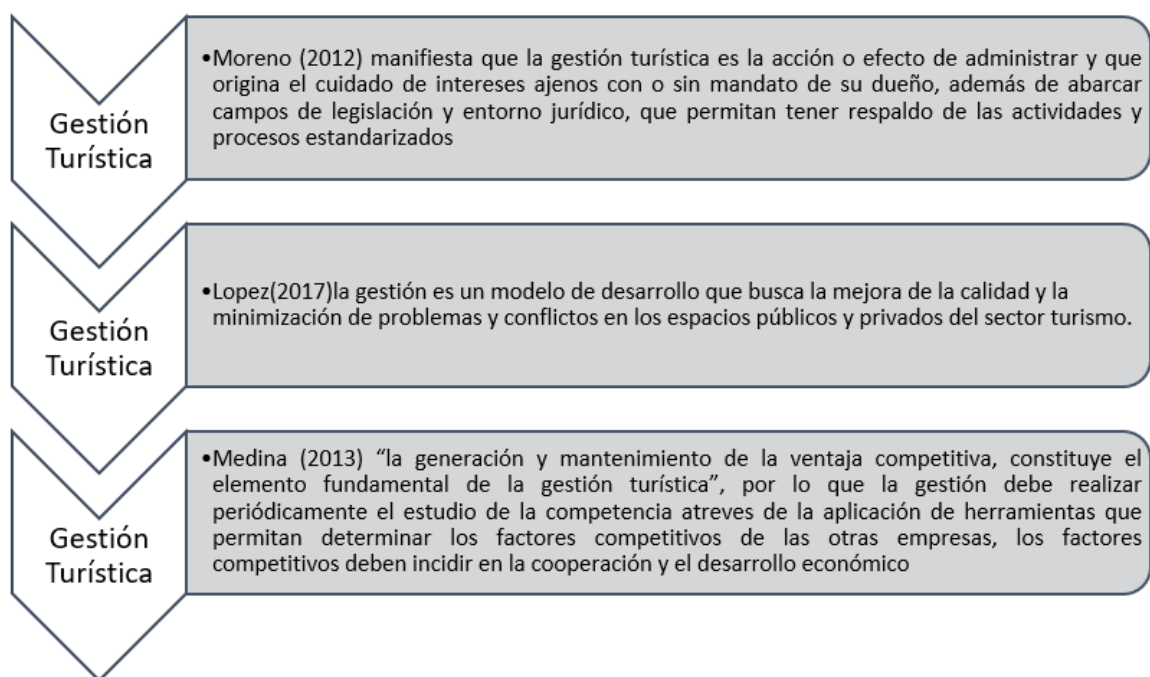
### **1.2.1 La Gestión como Herramienta en la Administración Turística**

Para el autor Lucas (2019), la gestión cumple un rol relevante al tener que optimizar y administrar los recursos, determinar la planificación integrada expuesta a cambios constantes, y exigencias del turista, es ahí donde se considera que la gestión es un proceso de la administración que se encuentra implícita a las actividades económicas. Por otro lado, Damián y Suarez (2015) realiza una interpretación de la literatura sobre como se viene innovando los procesos de la gestión turística, y determina el nivel de importancia de emplear los recursos productivos para gestionar un verdadero aporte a la empresa, logrando generar ingresos significativos a largo plazo, lo cual determinara la rentabilidad de la empresa. Como también, Burgo et al (2017) expresa que la gestión en empresas turísticas trata de definir el modelo de gestión enfocado a la producción basado en el desempeño de las empresas, como también define las acciones que permitan la integración, compromiso, de los elementos de su matriz



productiva “colaboradores”, asignado variables de rendimientos y sostenibilidad turística. Es necesario resaltar que la planificación y la gestión turística están interrelacionados entre sí, debido a que presentan ciertas similitudes en los objetivos y componentes, como: analizar los recursos, buscan generar mayor productividad, buscan la buena relación entre las áreas de la organización.

**Figura 1. Definiciones de Gestión Turística según Autores**



Fuente: Lucas Balderramo, E. D. (2019). Evaluación de la gestión operativa del servicio hotelero en el cantón Manta de la provincia de Manabí (Bachelor's thesis, Calceta: ESPAM MFL).  
Elaboración propia

## **Gestión Operativa**

El autor Fayol, H. (1987), menciona que el proceso administrativo es fundamental para la gestión operativa de las empresas, en razón a que deben repartir funciones según las jerarquías, y en donde las capacidades básicas de cada

colaborador deben ser aprovechadas al máximo. Es importante recalcar que el proceso administrativo presenta pautas y herramientas con el objetivo de explotar las cualidades de cada funcionario de la organización. En empresas de servicios, especialmente las hoteleras, las labores responden a procesos y técnicas que operativamente responden a una secuencia ordenada donde la eficiencia en cuanto a rapidez y cumplimiento de tareas respecto al arreglo de habitaciones por ejemplo es medido y establecido como metas internas del área de trabajo.

Chandler, A. (1988), dice: “Las grandes empresas contribuyen al logro de sus objetivos teniendo una base sólida en sus operaciones tradicionales, que por lo general son operadas por propietarios de sus propios comercios, y en el que hacen énfasis en la aplicación e innovación de sus nuevas tecnologías”, igualmente evidencia la importancia y responsabilidad que tiene el propietario o quienes estén al frente del negocio, desde el gerente general, los jefes de áreas, supervisores y personal cuyas labores operativas deben ser cumplidas.

### **Gestión Administrativa**

Wayne, M. (2010). Define a la gestión administrativa como una sucesión ordenada que exige una inversión continua, con la intención de lograr el objetivo principal. Definitivamente uno de los objetivos principales de toda organización será, constituir una empresa con un fuerte atractivo para los empleados, en sentido que, si los empleados se identifican con las acciones, funciones, y cultura organización de la empresa, la gestión administrativa es eficiente. Se considera al capital humano como un recurso indispensable y operativo de las organizaciones inteligentes.

Al respecto, la gestión administrativa se entiende como el conjunto de actividades que, mediante una conducción racional de tareas permiten el funcionamiento coordinado de distintos roles de un trabajo de equipo de un grupo humano que es de gran movimiento y operatividad recibiendo encargos no solo de sus superiores y coordinaciones con otras áreas del hotel, sino también directamente de los clientes como el caso del Área de Housekeeping en la cual reciben órdenes de los mismos clientes para atenderlos en servicios como el de lavandería y encargos por la sección de Lencería.

Las funciones de ésta área son diversas, siendo las principales la limpieza, orden y abastecimiento de materiales para la buena presentación y equipamiento de ropa a la habitación, oportunamente y en buen estado apto para el uso del huésped.

### **Gestión de producción**

En cuanto al factor producción, en actividades de servicio como el hotelero, incorpora para su mejor entendimiento a los trabajadores, la estructura física del hotel, los equipos, sistemas técnicos y documentación, que de por sí es complicado debido a la variedad y cantidad de insumos y colaboradores necesarios para un trabajo organizado que tiene por objetivo la satisfacción del cliente, debiendo establecer normas y procedimientos que faciliten la tarea, de manera que se puedan prever problemas por incertidumbre respecto a factores de producción, derivada del grado de variación de la demanda y de la participación del huésped en todo el

proceso. Como ejemplo se puede citar al grado de satisfacción del cliente por un servicio recibido lo cual hace variar la eficacia del colaborador en función del cliente atendido y por tanto a la productividad.

La Hotelería es una actividad que requiere de una demanda constante y suficiente para generar productividad ligada a una serie de factores como los recursos humanos, los costos, la participación del cliente que tiene un rol fundamental (en el caso en que se produzca una “falla”, percibida y reclamada por el cliente), las ventas pueden bajar, los colaboradores pueden estar desmotivados como también se puede producir impactos positivos al aprovechar los beneficios obtenidos de los clientes para aumentar la productividad del servicio.

### **Gestión de Recurso Humano**

La gestión de recursos humanos hace referencia a las prácticas y políticas requeridas para dirigir los temas que guardan relación con la función gerencial y operativa: reclutar, capacitar, valorar, pagos, brindar un buen ambiente de trabajo, presentar el código de ética, y el trato justo a los colaboradores. (Dessler, G. & Varela R. 2016)

Blanco, A. (2007). Manifiesta que el objetivo de la gestión en los Recursos Humanos, es convertir los aspectos tangibles a aspectos intangibles de las empresas, como también que el capital humano, este en la capacidad de asimilar los conocimientos operativos y estratégicos, logrando la identidad con la cultura organizacional y la cultura corporativa orientada al logro de objetivos. La apropiación

de una cultura corporativa, aporta en gran medida al trabajo en conjunto que se lleva a cabo dentro de una organización, que a su vez contribuye de manera directa a los objetivos operativos que exigen los Recursos Humanos.

El recurso humano es un elemento de mucha importancia de toda organización, por más que se tengan los otros componentes para un buen funcionamiento de una empresa como lo es la logística, equipamiento, finanzas es el recurso humano que por los conocimientos, aptitudes y actitud conduce con éxito, dirige, organiza y controla el trabajo de equipo. Siempre existirá una estrecha relación entre el equipo, cualquiera que fuere su función dentro de la organización, y los clientes por el hecho de practicar la “servucción”, es decir, mientras se está dando la producción por parte de la organización, los clientes están recibiendo un servicio existiendo una interpretación de cómo se sienten los empleados en la práctica de la gestión de recursos humanos y cómo perciben los servicios los clientes, evidenciando de manera clara el nexo entre la gestión y la calidad de servicios. Esta relación, también tienen incidencia en los procesos, específicamente en el área de housekeeping, porque al atender las habitaciones y áreas comunes del hotel, los empleados de ésta área consideran su trabajo importante porque de ellos depende la imagen que el huésped tenga del hotel, y denotará una buena o mala gestión sobre los servicios o productos que ofrezca la organización, por tanto un empleado que realice su trabajo a plena satisfacción, generará también clientes o huéspedes satisfechos.

## **Gestión del Área de Housekeeping**

En el desempeño de los trabajadores del Área de Housekeeping es fundamental la motivación e identificación con su empresa, debido a que son personas capacitadas y reconocen su eficiencia pues de ello depende el buen funcionamiento como un engranaje que responde y se evidencia con el aspecto físico y material que se percibe con facilidad por quienes trabajan, visitan y se hospedan en el hotel. Todo responde a los pasos que se deben considerar en el proceso administrativo, como es la planificación y organización, en primera instancia para determinar los turnos, grupos de trabajo, funciones y sincronizadamente las tareas que responden a una secuencia lógica de tareas establecidas para cumplir sus objetivos de tener listas las habitaciones y espacios en donde por responsabilidad deben accionar sin que esto signifique una recarga de trabajo que desmotive y haga cometer errores que sean visibles al mostrar un desorden o falta de limpieza y/o reposición que debió darse en un momento y lugar preciso.

El equipo de housekeeping, así mismo está dirigido por una supervisora o gobernanta la cual lidera y maneja con capacidad organizativa todo el departamento o área demostrando experiencia, don de mando y solución ante cualquier impase, dificultad o error que detecte en las funciones de sus empleados, al tanto de cualquier detalle que genere malestar o tal vez traiga por consecuencia un problema mayor posterior.

### **1.2.2 Perfil del housekeeper**

Actualmente en todas las organizaciones hoteleras la necesidad de personal profesional y especializado es necesario si se quiere garantizar el éxito en sus funciones y prestigio del hotel. El perfil del puesto desde la Gobernanta hasta el empleado de menor responsabilidad en el área de housekeeping, debe tener tanto aptitud como actitud y don de servicios con conocimientos profesionales tanto teóricos y prácticos como experiencia, de preferencia, para desempeñar a cabalidad sus funciones.

En el mundo hay escuelas dedicadas a la formación y capacitación del personal de una organización hotelera, muy exigentes porque de ello dependen la calidad de los servicios e imagen a nivel nacional o internacional, organizaciones de cadena, franquicia o particulares a los que les cuesta con la exigencia y seriedad de llevar una empresa, formar equipos que sepan responder a las exigencias del mercado y posicionamiento que quieran lograr en el mundo hotelero.

La función es en la mayoría de los casos, (a no ser que sea directivo) un trabajo operativo, sin embargo, tienen conocimientos de formación administrativa, hotelera, y todas las disciplinas conexas de orden científico, técnico y humanista que le permitirán dominar también habilidades blandas con capacidades organizativas, y sobre todo criterio por el hecho de tener siempre un contacto y comunicación con los huéspedes, y con sus compañeros de trabajo, con un clima laboral armonioso y formación personal impecable que demuestre principios y ética profesional. De igual manera, si fuera un directivo habría que agregar habilidades de liderazgo, toma de

decisiones y buen manejo de conflictos, si fuera el caso, de carácter firme y saber delegar responsabilidades estableciendo la línea de mando y actitud positiva cuales fueran las circunstancias de trabajo a afrontar.

### **1.2.3 La percepción del servicio hotelero**

Los autores Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (2016), definen a la percepción del servicio hotelero como algo subjetivo, en relación a que va a depender de qué manera reaccione el turista al ingresar a las instalaciones de la empresa, siendo aquí donde analiza los sistemas representacionales que poseen, lo que va a permitir que tome la decisión de quedarse a tomar el servicio o buscar otra opción que vaya más acorde a sus requerimientos. En la investigación realizada por los autores, resaltan que la calidad en el rubro hotelero es subjetiva, debido a que dependerá de cómo la percibe el cliente, si dentro de esa percepción el servicio cumplió con las expectativas o no. es ahí donde los gestores de las empresas hoteleras deben tener control sobre los objetivos, tangibles y medible necesarios para aproximarse al cumplimiento del deseo del cliente en base al servicio.

Por otro lado, la deficiencia que pueda presentar el servicio, dejara un impacto negativo en los huéspedes, generando el descontento en la percepción del servicio. En la investigación realizada se determinó el nivel de satisfacción del cliente frente a los procesos de recepción, reservas y pisos(housekeeping), evaluando las dimensiones de calidad: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cabe resaltar que las percepciones se registran a través de los sentidos y proporcionan diferentes puntos de vista, es ahí donde se logran

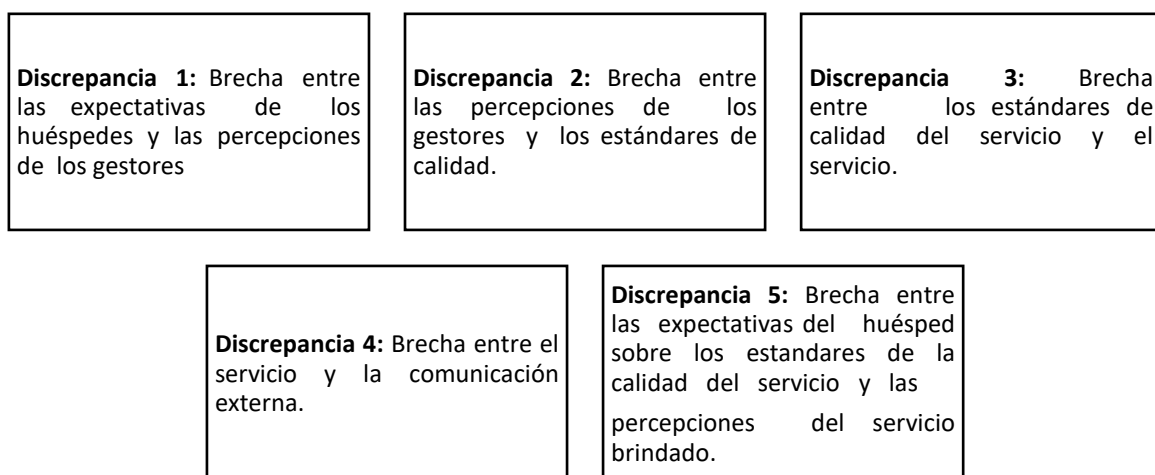


identificar las deficiencias en el servicio brindado, lo ideal es la propuesta de acciones de mejora en los procesos relacionados con el cliente.

#### 1.2.4 Calidad del servicio percibido

Parasuraman et al (1985) citado por Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (2016), concluyen que la calidad del servicio percibido es el juicio final que presenta el cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio, como resultado de la comparación de la percepción percibida del servicio y las expectativas que el cliente tuvo al adquirirlo. Los autores en mención, consideran que es necesario realizar un diagnóstico del servicio prestado por la empresa, estableciendo las brechas entre las expectativas y la percepción. Las brechas identificadas se definen en la siguiente imagen.

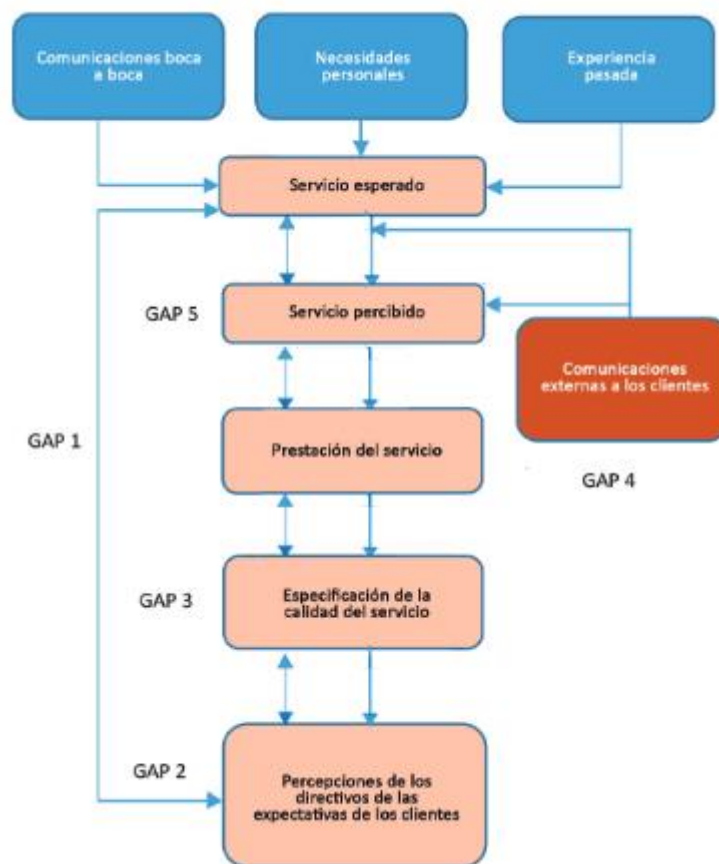
**Figura 2. Brechas entre las Expectativas del Cliente y la Percepción del Servicio Prestado**



Fuente Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría.  
Elaboración propia

La calidad de servicio indica con precisión el nivel del servicio prestado adaptado a cumplir las expectativas del consumidor, es por ello que se afirma: prestar un servicio de calidad significa conceptualizarlo según las expectativas del cliente, es decir mientras más se conozca a los consumidores, será más fácil eliminar las brechas del servicio.

**Figura 3. Modelo Service Quality**



Fuente y elaboración Parasuraman et al (1985) citado por Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (2016).

Es en este modelo donde se identifica la carente relación entre las expectativas y las percepciones, y se recomienda mejorar las dimensiones de la calidad del servicio (Ver figura N° 4). Para cerrar, las ideas presentadas, las dimensiones que fueron analizadas permitieron reconocer que, el proceso del servicio brindado por los

establecimientos hoteleros tiene algunas carencias, que deben ser mejoradas y /o superadas, como también se reconoce que la calidad del servicio depende de la satisfacción del huésped, y es la empresa quien tiene el compromiso de aplicar estrategias con el objetivo de mantener y atraer a los clientes.

**Figura 4. Dimensiones de la Calidad del Servicio**

| <b>Dimensión</b>       | <b>Descripción</b>  |
|------------------------|---|
| Tangibilidad           | Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales, Comunicaciones                |
| Confiabilidad          | Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza                    |
| Capacidad de respuesta | Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito                   |
| Seguridad              | Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza |
| Empatía                | Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes                          |

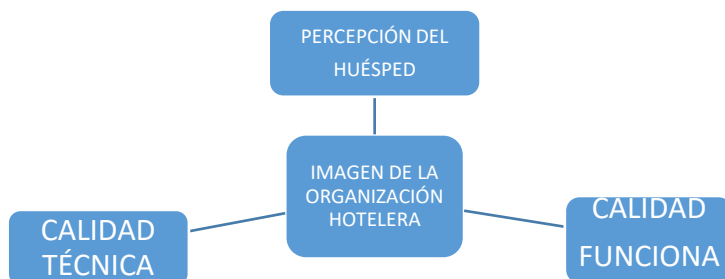
Fuente: Schiffman & Lazar (2001).

### **1.2.5 Calidad de los servicios hoteleros**

Todo cliente cuando se hospeda en un hotel espera cordialidad, buena atención, y satisfacción de sus necesidades conforme los imaginó pensando en la calidad del servicio y cumplir con las expectativas que tenía del mismo antes de llegar a su hotel. Según Kotler, se puede hacer distinción entre dos formas de calidad del servicio, una es calidad técnica y la otra calidad funcional, teniendo entendido la primera como la calidad percibida del huésped, después de que los bienes y servicios han sido ofrecidos, es decir, después de que los empleados del hotel, (lo hayan ubicado en su habitación, estacionado su auto, o haber cenado en el comedor), la segunda, calidad funcional se refiere a aquella que el huésped la obtuvo después de ser parte de todo el proceso de esas atenciones donde interactuó con los empleados proporcionándole los servicios y haya establecido una toma de contacto con calor

humano donde ya le queda la experiencia y la grata sensación de haber sido atendido, ésta sería la calidad funcional.

**Figura 5. Calidad del Servicio Percibido por el Huésped**



Adaptado de Kotler, Mercadotecnia para Hotelería y Turismo  
Elaboración propia.

### **Características de la calidad del servicio hotelero**

Según Troncos, (2018), la prestación del servicio hotelero presenta características bien definidas, el ser intangible, porque se adquiere antes de utilizarlo, muy pesar de las garantías que las empresas ofrezcan siempre existe cierta incertidumbre, por ello es necesario explicar, mostrar sus bondades empleando herramientas tecnológicas, recursos materiales como: folletería, fotografías, videos, páginas web, todo aquello que permita materializarlo de algún modo para dar más confianza al momento de su adquisición y venta. Otra de las características es la inseparabilidad de la producción y servicio, (servucción), ambas acciones se dan al mismo tiempo, de forma simultánea negando la posibilidad de reservar o realizar un consumo previo.

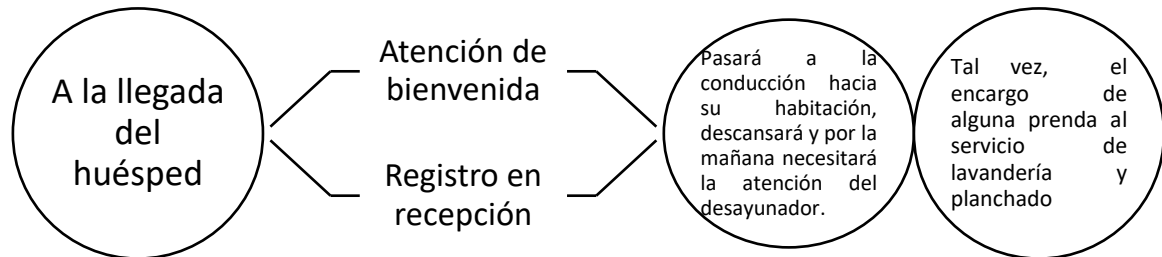
Respecto a la variabilidad, los servicios hoteleros presentan una gran variedad de productos teniendo como principio, cero errores, tanto en el servicio o en el producto, lo que garantiza que será reconocido como de “buena calidad”, cada vez que el cliente solicite un servicio y/o producto, se debe cumplir con las características del pedido, es ahí donde se puede decir que el servicio y/o producto cumple con el objetivo y el cliente queda satisfecho.

Una de las características más saltantes es la de caducidad, los servicios no se pueden guardar o almacenar, tenerlos en stock, si se utilizan a diario representa ingresos para la empresa, si no se utilizan en su momento, simplemente se pierde la oportunidad de comercializarlo, después habrá otra oportunidad, sin recuperar la que se perdió, anteriormente.

La actividad turística y hotelera, está expuesta a la estacionalidad y/o temporadas. Toda empresa debe adaptarse para cubrir altibajos en la afluencia de huéspedes y viajeros, característica que no se puede eludir, sin embargo, permite establecer estrategias de mejora que ayuden a superar dicha característica, debido a eventos en épocas o temporadas donde se produce menor afluencia de huéspedes, turistas o viajeros.

Una característica muy resaltante es como se brinda el servicio en cadena, esto hace referencia a la interrelación lógica de las actividades a la llegada de un huésped, con el objetivo de cubrir los servicios que se van requiriendo, y respetando las etapas cronológicas del proceso de servicio, buscando ser atendidos con prontitud y reduciendo al máximo el margen de error.

**Figura 6. Proceso de Atención del servicio en cadena de un hotel**



Fuente:  
Elaboración propia

Y es así como de manera sucesiva, los servicios se van entrelazando con una serie de actividades y pedidos, y cada vez se suman más servicios, según las necesidades del cliente y/o huésped, y bajo el trabajo en conjunto de todos los departamentos del hotel.

La conclusión de Pérez (2014) -citado en el Manual Circuito Turístico Nororiental –CTN- (2007, pág. 35)- es que la calidad se define como “la satisfacción de las necesidades y expectativas que tienen los usuarios, según el precio asignado de acuerdo al valor percibido y recibido. Pudiendo afirmar que la calidad responde a las expectativas previas que el cliente tiene y su percepción frente al servicio consumido.

Toda empresa debe contar con un modelo de calidad, que facilite a esta la capacidad de plantear, organizar y formalizar procesos, permitiendo que los gestores

se vean obligados a analizar constantemente su negocio, tanto interno como externo, definiendo los planes de acción que conducen al logro de los objetivos y metas.

### **1.2.6 Relación entre la gestión y la calidad de servicios**

Cortés (2012), menciona que la gestión es el resultado de una administración, en donde proceso que la organización asume de la mano de sus colaboradores, quienes cumplen roles establecidos, con participación activa direccionada a cumplir responsabilidades y a la mejora continua de procesos y sistemas.

El autor Juran, interpretó a la calidad de dos formas distintas: de acuerdo a sus características y en base a la ausencia de los defectos tanto de lo productos y/o servicios, recomienda que es necesario dirigir la calidad bajo estas premisas: la calidad presenta una conexión entre el control y planificación, sin dejar de considerar que la calidad debe estar en mejora continua. Para finalizar, el autor hace hincapié que, únicamente el cliente es quien puede determinar la calidad de un servicio o un producto en base a su experiencia. (Juran, 1986, p.47).

Bajo este concepto, Juran relaciona la calidad del servicio con las funciones realizadas por los empleados, resaltando la trilogía y conexión existente entre planificar, controlar y mejora de la calidad, teniendo como resultado la satisfacción del huésped o cliente hotelero quien identifica y percibe un buen sistema de gestión y organización interna del hotel.

El autor en mención, desarrolla el principio Pareto, para analizar el aspecto de la distribución de la riqueza, siendo bastante útil en el rubro empresarial, diagnosticando que el 20% de acciones es responsable del 80% de resultados, y que el valor añadido deriva de un número muy restringido de las otras áreas de la organización, comparando otras áreas que no solo no aportan, sino que emplean mayor cantidad de recursos en la organización. Este principio de Pareto 80-20 viene a ser una herramienta de gestión en las empresas que ayudan a controlar la calidad de la producción, (23% de defectos, afectan 80% de los procesos).

Ishikawa es otro de los autores referidos en calidad de servicios, por su aporte al determinar un esquema en el que se considera importante *“las quejas”* o los inconvenientes presentados con los clientes, con la intención de determinar el motivo, razón o causa de estos, generando una oportunidad de mejora, destacando no un trabajo individual sino de equipo. Todo el personal debe ser parte del proceso de mejora continua de la calidad: enfocándose en la solución de problemas, mejorando la calidad y servicio de la organización (Ishikawa, 1950). Es aquí donde se evidencia la importancia de establecer los parámetros de la calidad de servicio como parte de la gestión empresarial.

Taguchi (1962), destacó el valor que tiene un producto como resultado de un proceso, que consta de tres etapas: sistema, diseño y tolerancia, estableciendo parámetros del diseño y técnicas de control, dando lugar al “control de calidad”.



De esta forma la calidad comprende una serie de roles en donde la participación de todos los colaboradores aporta a la organización, según principios implementados en conjunto con la operatividad del sistema de gestión empresarial.

### **1.2.7 Calidad en el servicio hotelero**

El servicio es el punto final de todo un proceso, entendiéndose por ello el análisis detallado de todas las partes o elementos integrantes para obtener una producción de servicios, seguimiento que se realiza con la conjunción de un trabajo de equipo humano, haciendo uso de tecnologías, conocimientos, datos, mecanismos y controles que permitirán al final lograr un buen resultado como objetivo empresarial.

Cuando se hizo referencia a la calidad de servicios hoteleros (1.2.6), se nombró a la servucción, experiencia que tienen el cliente al momento de producción por el empresario y a la vez el servicio que en ese momento se da al consumidor, demostrando con ello que el cliente es parte del proceso de servicios. Albrecht (2012), identificó tres características importantes en el sistema orientados al cliente formando un triángulo del servicio todas dirigidas al propio cliente, el sistema, la estrategia y la gente. El servicio proporciona la dirección para lograr las ventajas competitivas frente a otros productos similares, se interconecta con los procesos y las personas través de los cuales se desarrolla y se ejecutan las estrategias, debe ser informada al cliente. Respecto a la Gente, incluye a todos los colaboradores de la empresa, siendo el recurso valioso para garantizar un buen servicio y destacar la calidad del producto a vender; de este recurso dependerá la aceptación del cliente

al producto y por ende a la empresa, quienes igualmente deben estar informados de la estrategia de la empresa.

Respecto al sistema, todas las organizaciones deben tener la responsabilidad de trabajar en coordinación y con conocimiento del sistema implementado a fin de mostrar frente a ellos mismos como a los clientes un sistema consistente y coherente. Albrecht (2012), es autor de libro "Todo el poder al Cliente", en el cual destaca la estrategia y sitúa al cliente como el punto principal de todo análisis del proceso, a quien se le ofrece un servicio como algo no tangible, por sus propias características, sin embargo, es algo espontáneo, sujeto a la calidad del producto, así como al criterio y voluntad de los individuos que participan en el proceso, que fue planificado y gestionado, (con técnicas, conocimientos, equipos, personas, secuencias resultantes de una serie de actividades, etc.), resultando los servicios en sí mismos, "un proceso", por lo que son una "experiencia para quien adquiere un producto, a través de "un proceso o servicio".

Para concluir, el investigador de la presente tesis, aporta que, está comprobado que la calidad de servicios hará que la empresa hotelera proyecte un efecto diferenciador y único ante la competencia, como parte de la gestión, por ello es necesario que sea parte de la planeación, abarcando los procesos, estrategias, colaboradores, cultura organizacional, y de esta manera se asume a la calidad de servicios como parte de la filosofía empresarial, la cual fomentará resultados que hablen por sí solos, con valores agregados al servicio. Estos alcances deben ser adheridos en todos los niveles jerárquicos de la organización, y al realizar la implementación de modelos de calidad, por medio de los procesos de la cultura

organizacional se integrarán valores, estrategias, procesos, personas y sistemas de la empresa, y solo de esa forma, la calidad será constante, medible y mejorable en el tiempo.

### **1.2.8 Protocolos Sanitarios**

El protocolo sanitario es todo documento que presenta la información que serviría de guía para el procedimiento ante situaciones específicas de carácter sanitario o de salud, como ejemplo las pandemias. En el caso de las empresas turísticas, y tomando como referencia la pandemia COVID 19, el protocolo sanitario contiene instrucciones sobre los procedimientos de cómo atender a los clientes para evitar posibles contagios, brindándoles el margen de seguridad que requieren. En el Perú, se han desarrollado modelos de protocolos sanitarios para cada rubro de la actividad turística.

#### **Construcción: Fases y desarrollo de un Protocolo Sanitario**

De acuerdo al autor Jovell, A. J. (2008), todo protocolo sanitario presenta cinco fases con subtemas dentro de cada una.

#### **Fase de preparación**

Se debe determinar el problema a protocolizar, teniendo presente algunos aspectos:

- ✓ Pertenencia del problema
- ✓ Magnitud del problema, frecuencia y la importancia

- ✓ Impacto en la comunidad
- ✓ Eficacia en los procesos
- ✓ Capacidad de solución del problema según su contexto
- ✓ Definir las actividades a protocolizar
- ✓ Determinar los profesionales que participaran
- ✓ Nombrar a los responsables
- ✓ Determinar al grupo de trabajo
- ✓ Establecer el cronograma de actividades

### **Fase de elaboración del documento**

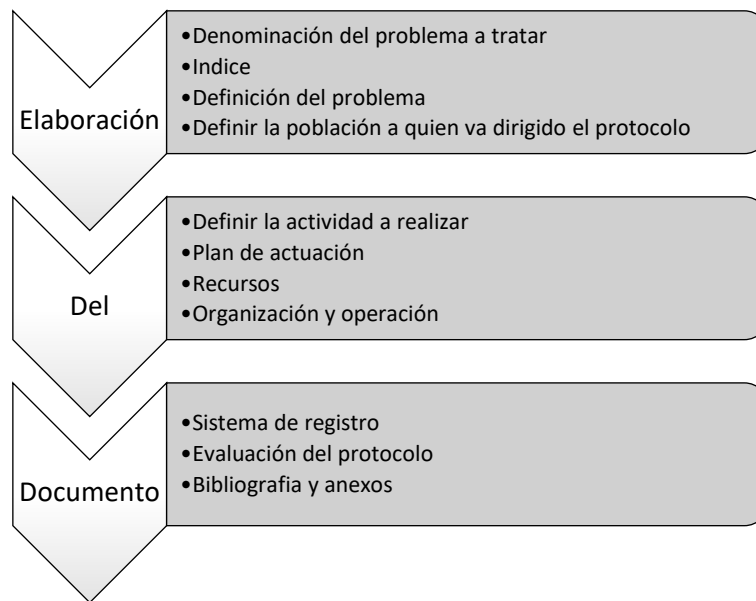
**Aproximación Fundamentada:** Se trata de establecer una estrategia del proceso, consta de: formulación del problema, valorar la evidencia del problema, calcular los costes, estimar los beneficios, presentar las conclusiones.

**Recomendaciones a seguir para el diseño del documento:** debe contener la información necesaria, debe ser adaptado al segmento que va dirigido, debe tener documentos teóricos y operativos.

**Construcción de algoritmos y árboles de decisión:** presentar un esquema del análisis y facilitar la toma de decisiones.

**Documento final:** presentar la propuesta del modelo del protocolo, el documento debe contener:

**Figura 7. Etapas del Modelo de Protocolo**



Fuente Jovell Fernández, A. J. (2008). La visión de los pacientes. *Rev. adm. sanit. siglo XXI*, 33-39.

Elaboración propia

**Fase de análisis crítico, discusión y pilotaje del protocolo:** El documento debe ser criticado por expertos y profesionales, quienes pondrán en práctica los lineamientos plasmados, así como una muestra de la comunidad parte de la problemática. Luego se redacta un nuevo documento con las observaciones.

**Fase de difusión e operación:** Se debe dar a conocer el protocolo a todos los participantes en el diseño, luego fijar una fecha para su operación y puesta en marcha.

**Fase de evaluación y control:** Se debe determinar el período para el cumplimiento del protocolo.

### **1.2.9 Protocolos Sanitarios Hoteleros**

Los hoteles conforman una parte muy importante de la planta turística, por tanto, en estas épocas en las que hay que tener extrema garantía y seguridad en materia de salud, se hace imprescindible seguir normas estructuradas y reglamentadas por las autoridades competentes respecto a la pandemia del COVID-19 que el mundo entero lamenta estar pasando. La administración y prevención de contagios, con la intención de lograr una reactivación de la actividad turística hotelera es la de asumir compromisos con la gestión de riesgo, detallando medidas que aseguren el ofrecimiento de servicios en forma segura y sostenida. Todas las autoridades del sector han determinado políticas y recomendaciones para continuar con un servicio que proteja y garantice la salud tanto en los huéspedes como en los trabajadores, por ello, se han configurado protocolos cuyo objeto es el de dar una serie de pautas que deben seguirse con rigurosidad en función de la evolución y/o eventual cambio de conocimiento de actuación del mencionado virus.

En los establecimientos de hospedaje siempre se han cumplido con protocolos de limpieza y bioseguridad, que en la actualidad se han extremado estos cuidados por las razones expuestas. Es así que cada hotel debe contar con equipamientos y áreas destinadas al manejo y tratamiento de desinfección de todo aquello que sea potencialmente causante de contagio, como medida preventiva.

Deben implementarse acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria y gestionadas por un empleado designado para tal fin, cuyo objetivo es el de hacer cumplir las políticas designadas por la gerencia en el aspecto de comunicación interna y externa del hotel, así como con trabajadores, huéspedes,

proveedores y empresas que laboran de manera directa con estos establecimientos de hospedaje. Igualmente asegurarse de tener implementos como mascarillas, guantes, delantales, y otros insumos como alcohol gel, papel toalla, jabón, que puedan ser requeridos, así como equipos de desinfección y materiales de limpieza e insumos de prevención, suficientes para resguardar la salud de todos los involucrados.

Es necesario registrar las acciones al respecto que servirán como un control de todo aquello que se toma acción como medida evidente y de prevención con la respectiva documentación que avale lo actuado, así como también programas de capacitación para un mayor conocimiento de síntomas, medidas de manejo y acciones a tomar con un debido proceso establecido si se presentaran casos. Igualmente es importante la comunicación continua y seguir medidas de control de acuerdo a instrucciones que emanan de la autoridad de salud del país y estar alerta a un plan de contingencia hasta volver a la normalidad.

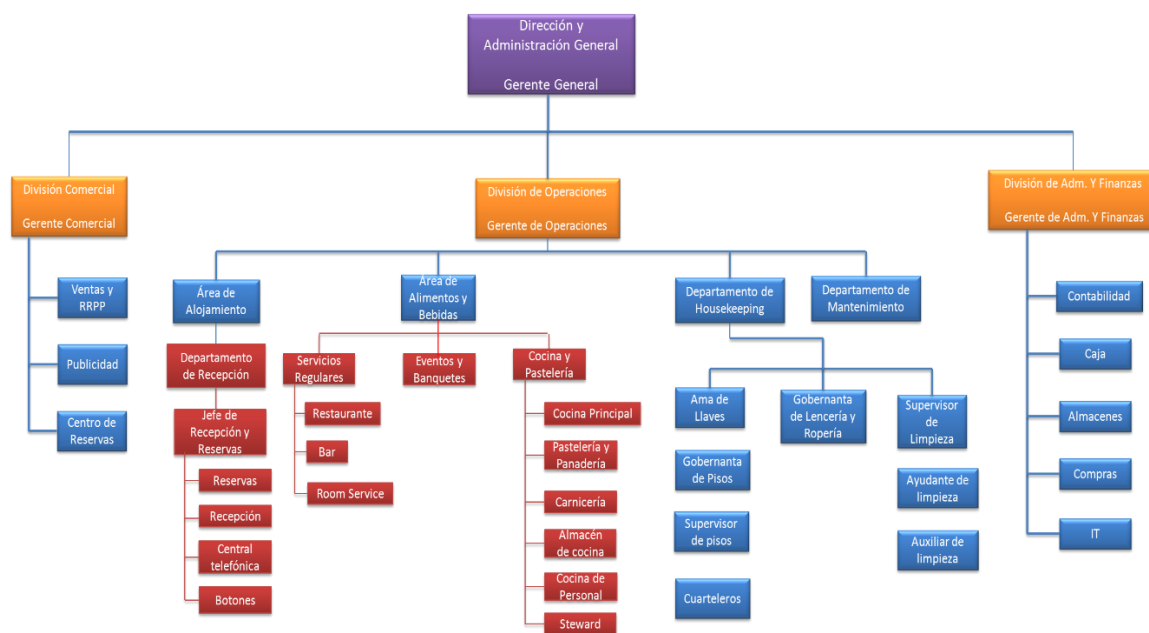
El 8 de mayo del 2020, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo-MINCETUR, aprobó el protocolo sanitario para hoteles en donde establece las condiciones mínimas que deben presentar los hoteles categorizados para brindar un servicio adecuado al huésped.

Los objetivos del Protocolo Sanitario Hotelero de MINCETUR 2020:

- ✓ Determinar cuáles son las medidas preventivas sanitarias ante el COVID-19 que deben aplicar todos los hoteles categorizados, siguiendo lineamientos protocolares.

- ✓ Evitar mayores contagios del COVID-19 ante permanencia de los huéspedes, durante la operatividad.
- ✓ Prevenir el contagio del COVID-19 de todos los actores de la actividad hotelera: clientes, colaboradores o personas externas durante la permanencia en el establecimiento hotelero.

**Figura 8. Organigrama Funcional de un hotel**



Fuente y elaboración: Curso Housekeeping USMP. 2018

### 1.2.10 Departamentalización en el Área de Pisos

Este departamento es tal vez, el más importante en la funcionalidad y operacionalidad del hotel, el departamento que tiene el mayor número de empleados

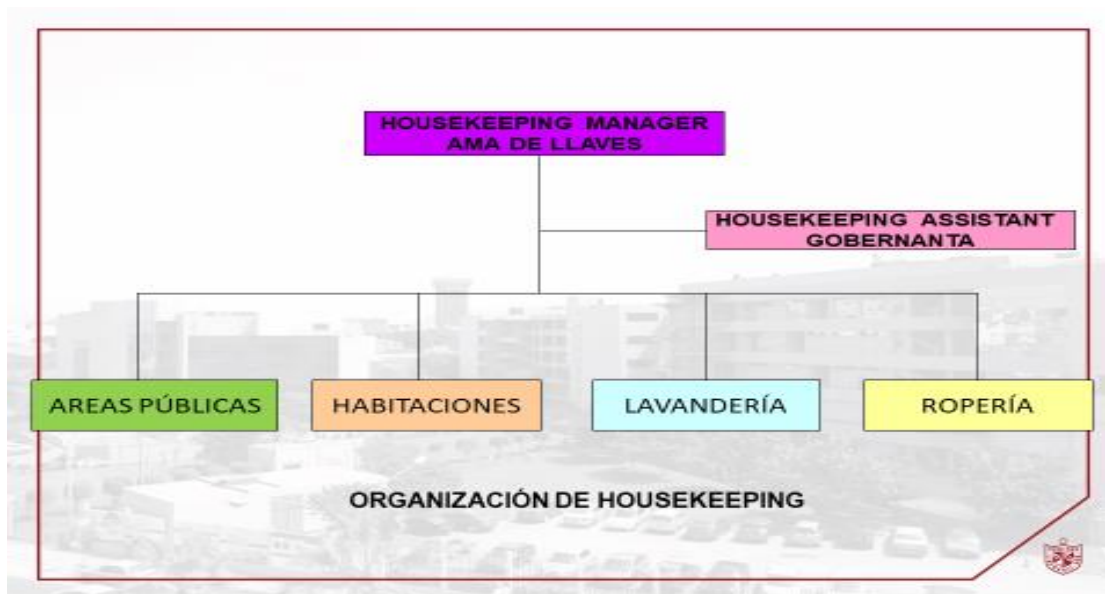


y trabajo las 24 horas del día. Según Jiménez (2006), el departamento de pisos es el que requiere de mayor cantidad de materiales para la realización de sus tareas.

La función principal que tiene es la de mantener impecable todas las instalaciones del hotel, como las áreas comunes, las habitaciones, zonas interiores, de áreas de comidas y bebidas, juegos, etc. Comúnmente son dos las modalidades de organización para efectuar sus tareas, en base a los recursos humanos, logísticos y financieros siendo éstas la organización lineal y funcional. En la organización lineal, hay una sola autoridad, que va hacia el empleado (de arriba hacia abajo), y la responsabilidad va del empleado al supervisor y éste a la autoridad principal (de abajo hacia arriba). En cuanto a la funcionalidad cada empleado responderá a varios supervisores, los cuales están especializados por áreas especializadas. Claro está que cada uno tiene sus ventajas y desventajas, y en el segundo caso, funcional, hay una mejor supervisión y facilita la especialización por funciones, que, para los hoteles de mayor proporción, es ventajoso en lo funcional y operacional porque distingue la racionalización en las labores especializadas, cuenta con mayor número de trabajadores y mejor coordinación entre las subdivisiones del área.

El personal debe tener habilidades, actitudes y valores personales para cada puesto, mucho criterio, conocimiento y responsabilidades como puntualidad, honradez y motivación para su trabajo. Igualmente, iniciativa, de carácter firme y saber delegar, porque se presentarán, no solo en sus momentos de trabajo rutinario, sino con huéspedes, situaciones inesperadas en las cuales tendrá que saber manejar y resolver.

**Figura 9. Organigrama del Área de Pisos**



Fuente y elaboración: Curso Housekeeping USMP. 2018

### **1.2.11 Departamento de Housekeeping y el Protocolo Sanitario de MINCETUR 2020**

El Protocolo Sanitario de MINCETUR establece los lineamientos a seguir por el departamento de Housekeeping a fin de reactivar el servicio hotelero con la protección al huésped y colaboradores de la organización. Dentro de los lineamientos determina lo siguiente:

#### **Respecto a las habitaciones**

Supervisar el material recibido, que se encuentre en buen estado y listo para cumplir con las funciones establecidas. Estar a la vanguardia de algún antecedente

y/o sospecha de algún huésped con síntomas del virus y posible de contagio, para aplicar las medidas de desinfección de las áreas

Supervisar el estado de la habitación, la operación de los equipos, realizar maniobras de ventilación, limpieza y desinfección con mayor dedicación.

Aplicar métodos adecuados para la limpieza y desinfección de cada área de la habitación, para que se encuentre listo para su próxima asignación.

Al realizar la limpieza de la habitación en presencia del huésped es necesario respetar el distanciamiento social establecido por la norma.

Al trasladar las lencerías y los residuos de las habitaciones al área correspondiente para su mantenimiento, utilizar bolsas aislantes limpias y desinfectadas.

**Recomendación 1:** Las habitaciones no deben ser alfombradas, por ser propensas a la acumulación de virus, ácaros, entre otros.

**Recomendación 2:** Eliminar todo tipo de papelería, folletería, tarjetas, etc. Debido a que generan la acumulación de bacterias, virus dentro de la habitación.

### **Respecto a la lavandería**

Atender los reportes antes la sospecha de contagio, de algún huésped o colaborador.

Asignar el sitio donde se acopiará la ropa sucia y la entrega de ropa limpia.

Supervisar la aplicación de las buenas prácticas de lavado.

La ropa cada huésped debe ser lavada de forma independiente para evitar posibles contagios.

Emplear el EPP nuevo o desinfectado cada vez que se retire las prendas limpias de la lavadora.

Almacenar la lencería en bolsas limpias y correctamente desinfectadas, previamente embaladas.

**Recomendación 1:** Aplicar métodos de limpieza eficientes y eficaces, como también tener cuidado al aplicar insumos que cumplan con características necesarias que eviten posibles contagios.

**Recomendación 2:** Respetar el espacio requerido por el distanciamiento social, de al menos un metro al entregar la ropa al huésped.

### **Respecto a la lencería**

#### **Recojo y almacén de ropa limpia:**

Respetar el distanciamiento social con el personal, tanto al entregar como al recoger la ropa limpia de lavandería.

Aplicar las técnicas de desinfección en las superficies de las bolsas.

#### **Recojo de ropa sucia:**

Respetar el distanciamiento social con los colaboradores responsables de la recepción del uniforme utilizado durante la faena laboral.

Respecto a los tachos donde se ubica la ropa sucia, se deben mantener cerrados y desinfectados por fuera.

### **Respecto a la jardinería**

El establecimiento hotelero debe realizar fumigaciones de forma paulatina para evitar que el virus se propague.

El personal que es responsable del mantenimiento de los jardines, debe ingresar en horarios determinados para evitar el tránsito de personas por esta zona.

Se debe evitar la manipulación de flores y/o plantas por parte de los huéspedes.

Restringir el acceso a los jardines en algunos horarios para evitar riesgo de contagio por la posible formación de grupos de personas.

## **1.3 Definición de términos básicos**

### **1.3.1 Gestión de la Calidad Total**

Como antecedentes de la Gestión de Calidad actual, se pueden citar a varios autores, siendo el Dr. Armand V. Felgenbaum uno de los pioneros que conceptualiza el término, lo define como un proceso eficiente que integra el trabajo en materia de desarrollo, soporte, mejora continua de la calidad, que realizan los colaboradores de todas las áreas de la organización, de esta manera se producen bienes y servicios con estándares económicos, compatibles con la satisfacción total de los clientes. (Bustamante, D. D., Arista, Y. M., Valle, Y. M., & Chambergo, P. T. 2018)

Según Armand Feigenbaum, que la gestión de la calidad tiene cuatro pasos:

- ✓ Definición de las características de calidad, la más resaltantes
- ✓ Determinar que estándares son necesarios para cumplir con estas características
- ✓ Tomar acciones inmediatas cuando se exceden los estándares
- ✓ Planificar cuales son las mejoras en los estándares de calidad.

Barrios (2007), analiza lo mencionado por Armand Feigenbaum, quien propone primeramente reformular los procedimientos técnicos de la gestión de la calidad, a la gestión de la calidad como procedimiento para realizar negocios. De esta forma hace énfasis al aspecto administrativo considerando las relaciones humanas, como elemento fundamental de las actividades de gestión.

Según Giugni (2009), Armand Feigenbaum centra su análisis en tres pasos:

- ✓ La relación entre es la administración y el liderazgo en calidad. - Debe ser detallada, planificada, empleando términos específicos buscando la excelencia
- ✓ Las nuevas técnicas de calidad. - Los miembros de la empresa tienen que ser responsables de la calidad del servicio o producto que ofrecen, para ello se requiere el trabajo integrado entre los actores: personal de oficina, operarios, ingenieros, etc.
- ✓ Compromiso de la organización. - Es necesaria una motivación y capacitación permanente, ambas estrechamente relacionadas.

Al cambiar la óptica y preocupación de la calidad del productor al consumidor, el control de calidad total se convierte en una filosofía (modo de pensar) que tienen como objetivo principal la satisfacción del cliente consumidor.

Es en la década del 70 que el enfoque tradicional de la administración da un giro teniendo los antecedentes en el Japón, que hace surgir su economía y mejorar su productividad con el asesoramiento de expertos en la calidad de bienes y servicios, entre ellos destacan Edwards Deming, Joseph Juran, Philip B. Crosby y Kaoru Ishikawa. (Miranda, Chamorro Rubio, 2016).

Es por ello que se define como una filosofía, con el objetivo de proveer de productos con cierto margen de calidad, que permitan satisfacer a los clientes, a través de estrategias de motivación y satisfacción a los colaboradores, todo esto será posible gracias a un proceso de mejora continua que desarrolle la empresa y la participación de los actores organizacionales: colaboradores, jefes, encargados, proveedores, etc. (Miranda et al.,2016).

### **1.3.2 Gestión Operativa**

Definir la gestión operativa es algo compleja, en referencia a los constantes cambios y tendencias administrativas, según Isotools (2015), se puede definir como un modelo de gestión formado por tareas, asignaciones laborales, y procedimientos dirigidos a la mejora de las organizaciones internas, con la intención de incrementar sus capacidades para obtener las metas y propósitos organizaciones. ([www.isotools.org](http://www.isotools.org)).

Palacios (2015) considera que el sistema de gestión operativa hotelera tiene que ser estructurado en base al entorno de la organización y su competencia. Sin embargo, Arana y Silva (2017) menciona que un sistema de gestión operativa de una empresa hotelera, guarda relación con las normas de los ISOS, que permite que la organización logre una estandarización en los procesos y adquiera las certificaciones de calidad en el servicio, teniendo como base el análisis del entorno de la empresa. (Citado por Lucas Balderramo, E. D. 2019).

### **1.3.3 Housekeeping**

Según Landi, (2015), housekeeping es el área responsable de la dirección y organización del trabajo respecto a las habitaciones, siendo necesario administrar al personal, acarrear equipajes, distribución y servicio de las habitaciones, en fe de lograr la satisfacción del huésped. Para el autor en mención, este departamento es el más operacional, debido a que cuenta con gran cantidad de personal que debe trabajar de forma coordinada, y cuyo objetivo principal brindar mantenimiento óptimo a todas las habitaciones del establecimiento de hospedaje, llevando un control estricto de la limpieza de todas las áreas a cargo del departamento: habitaciones y áreas públicas.

Sandoval, (2016), define el termino como, el área que se encarga de realizar la limpieza e higiene de todas las instalaciones del hotel, logrando la conservación, mantenimiento, y mejora del equipamiento para brindar la mejor



atención al huésped, a la vez hace mención que esta área está compuesta por: habitaciones, lavandería, ropería y áreas públicas.

*Tabla 1. Departamento de Housekeeping de un Hotel*

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>AREAS PÚBLICAS</b>   | Son los espacios por los que transitan los huéspedes, el personal y el público en general, se clasifican en: zonas externas, nobles, e internas  |
| <b>LAS HABITACIONES</b> | Tienen como objetivo proporcionar confort a los huéspedes durante su estadía y momentos de descanso. Deben estar señalizadas, deben contar con letreros que permitan ubicarlas fácilmente desde la recepción, las cerraduras deben brindar seguridad para garantizar la seguridad del huésped y de sus pertenencias.   |
| <b>LAVANDERÍA</b>       | Es aquí donde se cumple con la función del lavado y planchado de la ropa del establecimiento y del huésped.<br>En algunos hospedajes se encuentra equipada con insumos básicos ecológicos: lavadoras, secadoras, colgadores, lavaderos, plancha. Es necesario un servicio puntual y de calidad, con un control de salida y retorno de la ropa de cama, como la ropa del huésped. |
| <b>ROPERÍA</b>          | Es el espacio donde se ubica la ropa limpia del establecimiento y del huésped.<br>Se debe mantener un orden a fin de evitar confusiones con las prendas. Se debe equipar con armarios, anaqueles que se encuentren en buen estado de conservación y con el debido mantenimiento  |

**Fuente:** Lujano Sandoval, I. b. (2016). Eco-gestión del área de housekeeping de las cadenas hoteleras 4 estrellas: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en Puno y su incidencia en el Turismo Receptivo.  
**Elaboración propia**

En la **Tabla 2**, se observa el departamento de Housekeeping, sus áreas y una breve descripción de sus funciones, lo que permite comprender la importante labor que desempeñan como parte de la gestión hotelera.

#### **1.3.4 Servicio**

Para Kotler & Armstrong (2001); se puede definir el servicio como las actividades y beneficios que una parte ofrece a otra, con la intención de cubrir alguna necesidad. También mencionan que es básicamente intangible, y que no otorga propiedad de algo. Por otro lado, para los autores Zeithalm & Berry (2002), el servicio es el conjunto de acciones, procesos y ejecuciones que permiten cubrir algún requerimiento.

#### **1.3.5 Capacitación**

El conjunto de actividades didácticas, dirigidas a mejorar los conocimientos, capacidades, habilidades, y aptitudes del personal que se desempeña en una organización. Los colaboradores de una organización que son capacitados logran cumplir de mejor manera las funciones del cargo o puesto que ocupan y se adaptan fácilmente al cambio del entorno. <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>.

La capacitación puede impactar de forma positiva en los trabajadores, y por defecto en el clima organizacional empresarial, es por ello que el autor resalta los siguientes beneficios.

- ✓ Genera autoconfianza y autoestima
- ✓ Incrementa la capacidad de tolerancia y el control del estrés laboral, de los colaboradores al enfrentarse a nuevas responsabilidades y conflictos en el trabajo.
- ✓ Contribuye al crecimiento personal y logra satisfacer las necesidades humanas.
- ✓ Contribuye en la mejora de la empleabilidad del colaborador
- ✓ Disminuye significativamente los riesgos de accidentes y enfermedades laborales.
- ✓ Facilita toma de decisiones.
- ✓ Desarrolla la capacidad de relacionamiento interpersonal.

Martínez, E., & Martínez, F. (2009), en la publicación titulada “Capacitación por competencias”, mencionan que existen necesidades de capacitación, que hacen referencia a las carencias, fallas, dificultades, que presenta el colaborador en cuanto a sus competencias para cumplir funciones, por otro lado, también mantienen relación con las carencias que deben ser corregidas por medio de enseñanzas sistemáticas y objetivas.

Las carencias a las que se hace referencia el concepto de necesidades de capacitación y que guardan relación con la competencia laboral son:

- ✓ **Los conocimientos.** La capacidad del colaborador de reconocer, identificar, describir, y asociar objetos concretos y / o abstractos, de acuerdo a su ambiente laboral. El conocimiento se construye en base al bagaje de

conceptos e imágenes que el individuo acumula en su memoria.

- ✓ **Las habilidades intelectuales.** Hace referencia a la capacidad del colaborador para poner en práctica los conocimientos y el juicio para realizar las funciones y dar solución a posibles problemas laborales. En otras palabras, es saber hacer, y poner en acción los conocimientos.
  
- ✓ **Las habilidades sicomotoras.** Este tipo de habilidades tiene relación con los movimientos rápidos, exactos, a tiempo y seguros en el trabajo, para los cuales necesita combinar facultades sensoriales, mentales y físicas. Es decir que este tipo de habilidades se refieren a las destrezas operativas del colaborador.
  
- ✓ **Las habilidades interpersonales.** Son las capacidades del colaborador que le permite interactuar con otros colaboradores del centro laboral, las cuales le permiten comunicarse, comprender, supervisar, persuadir, enseñar, negociar, guiar. Las habilidades en mención determinan las características de la personalidad del colaborador, y dominar las técnicas de comunicación adecuadas pueden ser adquiridas a través de la capacitación.
  
- ✓ **La disposición anímica en el trabajo.** Esta necesidad guarda relación con los factores que impactan en el estado de ánimo del colaborador y la disposición hacia el cumplimiento de las funciones laborales. Es necesario incluir actitudes, creencias, percepciones, valores y la motivación relacionada con las recompensas y exigencias del trabajo.

### 1.3.6 Cliente

Según la Real Academia Española (RAE), cliente es el individuo al cual se le ofrece y brinda un servicio. La empresa prestadora del servicio asume el compromiso de prestar el servicio según las características del solicitante. (RAE 2011).

Thompson, I. (2009), presenta varias definiciones del termino:

- Cliente es el comprador real o en potencia, que adquiere productos o servicios. (American Marketing Association-A.M.A.).
- Cliente es una empresa o persona que adquiere bienes o servicios, aunque no necesariamente será el comprador final. (The Chartered Institute of Marketing).
- Cliente define a la persona u organización que realizar una compra a su nombre que permita el disfrute del producto o servicio, o puede comprar para otro, quien sería el cliente final. (Diccionario de Marketing, de Cultural S.A).
- El termino Cliente, deriva del lenguaje griego antiguo y hace referencia a la *“persona que depende de”*. Se define cliente como toda persona que presenta cierta necesidad de un bien o servicio, y que la empresa debe satisfacer. (Libro Marketing de Clientes).

### 1.3.7 Viajero

Según Bellés (2019), la palabra viajero significa degustador de experiencias, teniendo el objetivo de retener, identificar la peculiaridad de los destinos

visitados. En donde, el viajero aventurero va sin prisas, sin estar pendiente de la hora, a su ritmo, descubriendo poco a poco la ciudad sintiendo un cúmulo de emociones que es posible que sea incapaz de volver a experimentar incluso si volviera a pisar la tierra que le hizo olvidar todos sus problemas.

### **1.3.8 Calidad**

Durante los últimos años, ha existido mayor interés y atención sobre la calidad, es por ello que aparece un mercado global de clientes y consumidores que conocen y exigen calidad, ellos manifiestan constantemente que saben el significado, que identifican si un servicio o producto presenta calidad, y aún más importante es que, esperan mayor grado de calidad en cada compra, se podría decir que hasta la demandan (Hoyer, R. W., & Hoyer, B. (2001).

Mayo Alegre, J. C., Loredó Carballo, N. A., & Reyes Benites, S. N. (2015). En su publicación “En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. Menciona que la organización internacional para la estandarización- ISO, define a la calidad como el total de los atributos y las características que presenta tanto un servicio como producto tienen repercusión en la capacidad de cumplir con las necesidades, siendo estas explícitas o implícitas del cliente o consumidor. Otro concepto que rescatan los autores es, que la calidad es una mezcla entre procesos y los resultados, para ello es necesario contar con condiciones internas y externas, que se obtienen al cumplir las expectativas y necesidades de los consumidores y clientes.

### **1.3.9 Calidad en los servicios**

Iñiguez (2017), define la Calidad de servicio como la forma de identificar si se logró brindar un servicio a la altura de las expectativas de los clientes. Se puede obtener una medida de la calidad, al comparar las expectativas del cliente con el rendimiento real, analizando los parámetros de los resultados como también los procesos. Bajo el punto de vista del proveedor, calidad en los servicios es cumplir, y superar las expectativas, proyectarse a las mejoras de manera permanente (Iñiguez Torres, S. A. 2017).

Berry, (1998, p5). La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Citado por Colmenares Delgado, O. A., & Saavedra Torres, J. L. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio).

Para aplicar la calidad del servicio existen métodos, entre los que destaca el modelo SERVQUAL, impuesto por Parasumarán, Zeithaml y Berry, (1988), quienes proponen y diseñan una escala de valores que permitía evaluar el servicio, tomando como base las expectativas de los clientes y consumidores, con el objetivo de identificar las cualidades básicas de un servicio, que es netamente tangible, que logra medir el nivel de satisfacción y calidad de servicio percibido.

**Figura 10. Dimensiones del Modelo Servqual para la Calidad de los Servicios**

| <b>Dimensión</b>       | <b>Descripción</b>  |
|------------------------|---|
| Elementos Tangibles    | Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones            |
| Confiabilidad          | Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza                    |
| Capacidad de Respuesta | Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito                   |
| Seguridad              | Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza |
| Empatía                | Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes                          |

Fuente y elaboración: Colmenares Delgado, O. A., & Saavedra Torres, J. L. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio.

Cabe resaltar que la calidad de un servicio es más compleja de conceptualizar, evaluar y gestionar que los productos tangibles o de fabricación en razón a las características únicas de los servicios: intangibilidad y heterogeneidad (Luo, & Qu, 2016; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Es por ello que se afirma que el servicio es multidimensional, respecto a que se construye bajo conceptos objetivos corporativos; estrategias organizacionales; políticas y procesos; métodos de operación; el diseño del trabajo y elementos de soporte.

Por otro lado, los autores (Nyeck, Riadh y Pons, 2002), definen que la calidad del servicio es la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes y consumidores. Toda calidad es percibida por el cliente (Cronin y Taylor, 1992; Grönroos, 1984; Álvarez, 2015). Es necesario resaltar que los servicios por naturaleza son subjetivos y que están en relación con un mercado cada vez más exigente que fuerza a concentrar esfuerzos para el estudio de la calidad de los mismos, como también su evaluación constante, en fe de determinar con mayor exactitud evidencias acerca de cómo los clientes perciben el servicio brindando, en



aras realizar una mejora continua y permanente (Aznar, J. P., Bagur, L., & Rocafort, A. 2016).

Se concluye que la definición de calidad involucra la percepción y expectativas del cliente, porque tiene la oportunidad de comparar las compras de servicios bajo la visión del cliente, es por ello que se debe tener presente el concepto de calidad en el servicio de acuerdo a las exigencias de los nuevos clientes.

### **1.3.10 Protocolo**

López F (2006), en su publicación "*Honores y Protocolo*", define que, el **protocolo** es una acción, un quehacer, una sucesión de actividades, los cuales están sujetos a normas, políticas, de una institución pública o de una empresa, los cuales deben ser aplicados por todos los miembros de la sociedad.

### **1.3.11 Protocolos Sanitarios**

Se define a los protocolos sanitarios como el conjunto de actividades que se deben realizar ante un determinado problema o una determinada actividad asistencial y que debe ser aplicada a todos los grupos de personas o pacientes sin distinciones (Jovell, A. 2016).

Este protocolo contiene un plan de cuidados estandarizados por una patología y problemas de salud asociados, así como procedimientos que explican cómo se realizan el conjunto de actividades especificadas en el protocolo.

### **1.3.12 Seguridad**

Característica dimensionada por Morillo (2007) basada en los conocimientos y atención que tienen quienes prestan servicios demostrando conocimientos y confianza a quienes les transmiten las destrezas y habilidades personales en el desarrollo de sus funciones. Esta cualidad permite inspirar en el cliente credibilidad y protección en los servicios que adquiere con atención y por parte del trabajador de la empresa.

### **1.3.13 Recursos Humanos**

La gestión de los recursos humanos trata de planificar, organizar, desarrollar, coordinar y supervisar técnicas con el objetivo de fomentar el desarrollo eficiente del personal, dentro de lo cual, la organización representa el medio por el cual las personas que colaboran en ella logran alcanzar sus objetivos personales que están relacionados de forma directa e indirecta con el trabajo. (Chiavenato, 2000).

Werther, W. (2008), utiliza otro termino, Capital humano, para definir la administración del recurso humano; lo describe como la forma en que el esfuerzo de los gestores “gerentes y directivos” se relacionan con todo lo relacionado al personal y demuestra las contribuciones que hacen a este campo los profesionales del área.

### **1.3.14 Motivación**

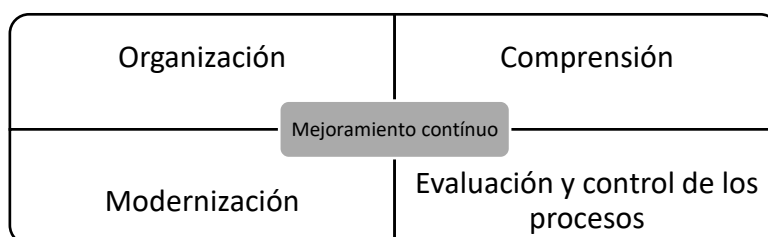
La identificación de una necesidad insatisfecha dará origen a una motivación, la cual generará impulsos en el interior de ser humano logrando cambios en su comportamiento. (Robbins, 1994).

Para Morillo (2007), es una característica dimensionada basada en los conocimientos y atención que tienen los individuos que prestan servicios, demostrando conocimientos y confianza a quienes les transmiten las destrezas y habilidades personales en el desarrollo de sus funciones. Esta cualidad permite inspirar en el cliente credibilidad y protección en los servicios que adquiere con atención y por parte del trabajador de la empresa.

### 1.3.15 Mejora continua

Harrington (1992), obtenido de Gerencia Moderna (2011), propone el principio del rendimiento, los cuales contribuyen a mejorar los procesos de toda organización. Estos cuentan de cinco etapas:

**Figura 11. Etapas del Principio del Rendimiento**



Fuente: Harrington (1992).  
Elaboración propia

En la **Figura N°11**, se identifican las etapas del principio del rendimiento, organización, comprensión modernización evaluación y control, de procesos que darán como resultado la mejora continua.

En la etapa de la organización incluye temas como liderazgo y compromiso para con la empresa, en etapa de la comprensión busca la manera de solucionar diferencias, la etapa de modernización se debe fomentar la eficiencia y efectividad de las actividades organizacionales involucrando a los colaboradores, la etapa de evaluación y control de los procesos minimizando el margen de errores, y la etapa de mejoramiento continuo como resultado de cada etapa anterior.

Para el autor, la mejora continua facilita la productividad empresarial, reduce el porcentaje de defectos, y estandariza el clima organizacional, en donde todos los colaboradores son parte de un equipo, y todos están direccionados a lograr los mejores niveles de calidad del producto o servicio. Existen áreas del hotel que representan en mayor percepción la satisfacción del cliente en base a la calidad del servicio, entre ellas tenemos: front office, housekeeping, quienes operan en estas áreas son actores con mucha responsabilidad, por ello deben ser capacitados constantemente reduciendo errores al brindar el servicio, eso quiere decir mejora continua.

### **1.3.16 Fiabilidad**

Actitud empresarial que realiza un servicio de manera fiable y cuidadosa, cumpliendo lo que promete y ejecuta el servicio de forma adecuada, oportuna y permanente, en tiempos estipulados y conforme a las condiciones en que el servicio

fue pactado, sin errores. Morillo, (2007).

### **1.3.17 Percepción**

Según el RAE (2005), la percepción es un sentir interior como respuesta a una impresión captada por medio de los sentidos, lo cual genera conocimiento, nuevos conceptos e ideas. De acuerdo a la teoría de Gestalt (2012), la percepción es un proceso de obtención y selección de información importante destinada a generar un estado de transparencia y lucidez consiente que facilita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Tipo y Diseño de Investigación**

##### **Tipo de estudio**

La investigación es de tipo aplicada está dirigida a solucionar problemas detectados en los procesos de producción, consumo de bienes y servicios. Es denominada aplicada puesto que en base a una investigación básica se formulan problemas para dar solución a problemas de la vida productiva de la sociedad (Ñaupas, 2013). Relacionándolo con la presente investigación, se aplica este tipo debido a que se enfoca una realidad actual específica que tiene como referencia el trabajo operativo de un área muy importante del hotel, “*Área de Housekeeping*”, en circunstancias donde los procesos de prevención y seguridad son muy importantes para salvaguardar la salud y trabajo de quienes acuden como huéspedes y colaboradores del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco.

##### **Diseño de la investigación**

El enfoque es cualitativo, bajo un modelo de investigación científica sistemática y empírica no experimental, aplicada.

El enfoque cualitativo, se aplica para determinar y establecer las preguntas de investigación, basándose en métodos de recolección de datos que no requieren medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Tiene como objetivo “reconstruir” la realidad, exactamente como la observan los actores de un sistema

social previamente definido. El estudio cualitativo tiene la intención de comprender el fenómeno de estudio en su propio ambiente, identificando cómo se comporta, como actúa, como vive, que piensa, que actitudes presenta, etc (Hernández-Sampieri, 2018).

Este proyecto de investigación se realizó bajo el tipo de investigación no experimental: Kerlinger (1979) citado por Agudelo, G., Aigner, M., & Restrepo, J. R. (2008), define a la investigación no experimental como toda investigación en la que resulta inviable la manipulación de las variables o fijar de forma aleatoria a los sujetos y/o a las condiciones. Los sujetos deben ser observados en su ambiente natural, en su realidad hechos que serán aplicados en la presente investigación. Por otro lado, se aplica este tipo de investigación porque la información será producto de entrevistas a expertos y a trabajadores que, como la propia investigadora autora del presente estudio, con la experiencia de años en cargos del área de housekeeping puedo manifestarla ahora como una propuesta válida perfectamente adaptable a las circunstancias actuales donde prima la garantía del buen servicio y procesos de bioseguridad.

El diseño de investigación es el fenomenológico, es decir, se considera las opiniones y experiencias de los involucrados sobre el fenómeno en estudio, fundamentada en las siguientes premisas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pp. 712-713):

**Premisa 1:** Se pretende describir y comprender los fenómenos bajo el punto de vista de cada participante.

**Premisa 2:** Este diseño se fundamenta en el análisis de temas específicos y en identificar los posibles significados.

**Premisa 3:** Todo investigador conceptualiza las experiencias según temporalidad, espacio, corporalidad y contexto.

Concluyendo; es aplicada porque busca la aplicación de los conocimientos adquiridos y además busca solucionar un problema concreto, práctico sobretodo de actualidad. La gestión operativa y la calidad de servicios hoteleros en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba - Cusco, con la responsabilidad de proponer un protocolo de sanidad como medida de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba, establecerá una nueva metodología con el proceso a incluir a través de la experiencia de años trabajando en el sector especialmente en Hotelería y en el Área de Housekeeping.

Así mismo, su diseño no experimental correlacional, es de corte transversal porque no manipula la variable dependiente, gestión operativa, sino encontrar la relación con la variable independiente calidad de servicio, y encontrar las relaciones de las dimensiones entre ambas. Se realizó un análisis en su contexto, especialmente en la operatividad.

Mientras que su enfoque es cualitativo, debido a que es un proceso deductivo ya que a través de las dimensiones se podrá determinar y proponer el proceso del nuevo protocolo, objetivo de la investigación. Para ello, se aplicó una entrevista cuya medición se logró a través de la triangulación de expertos, y sus preguntas guardan concordancias con las dimensiones de las variables de estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).



## **Muestra**

### Expertos

- ✓ Luis Matute Gerente Residente - Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel
- ✓ Joaquín Escudero Gerente Residente - Inkaterra Hacienda Urubamba
- ✓ Paola Antón Ama de Llaves - Inkaterra Hacienda Urubamba

## **2.2 Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas que se han empleado en la investigación fueron la entrevista semiestructurada y la revisión documental (como apoyo).

Respecto a la entrevista semiestructurada, es propicia para la investigación dirigida a una muestra donde los estándares son cumplidos, determinados para lograr las mediciones de forma cualitativa, destacando las características de la gestión de los hoteles enfocados a la calidad de servicio y su posterior adaptación al protocolo propuesto.

Entre otras, las características que se midieron cualitativamente están:

- La entrevista semiestructurada donde la observación se realiza en forma indirecta al momento de realizar las funciones dentro del área.

- Para plantear la entrevista semiestructurada, la autora ha recurrido a su experiencia como trabajadora del área, especializándose y familiarizándose con las funciones y métodos para realizar su trabajo.
- Esta experiencia de la investigadora le permite aplicar su propuesta en la entrevista semiestructurada de forma integral a todos los trabajadores del área. Dentro de la muestra escogida.
- Se desarrolló la entrevista semiestructurada, con la intención de cubrir todos los aspectos del trabajo, tanto las acciones físicas como los aspectos subjetivos de quienes lo realizan. (Estadística.mat, 2014).

**Tabla 2.** Variables de la Investigación

| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>    | <b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <b>GESTIÓN OPERATIVA</b>         | <b>CALIDAD DE SERVICIOS</b> |
| Dimensiones                      | Dimensiones                 |
| Gestión de la Producción         | Intangibilidad              |
| Gestión de Recursos Humanos      | Inconsistencia              |
| Análisis de servicios y procesos | Inseparabilidad             |

Fuente y elaboración propia

### **2.3 Análisis e interpretación de la información**

Se aplicaron entrevista a tres expertos, funcionarios del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, con la finalidad de realizar un cuadro comparativo

respecto al cuestionario planteado, para encontrar coincidencias y poder concluir en forma general con los procedimientos de gestión operativa basados en la calidad de servicio y la experiencia de los entrevistados en las técnicas y aplicación de protocolo del Área de Housekeeping.

#### **2.4. Aspectos éticos**

La presente investigación se sustenta en principios éticos. Se tiene la autorización respectiva en cuanto los grupos o personas a quienes se va a referenciar como observados y entrevistados, tienen conocimiento de la finalidad de la investigación, colaborando con mucha voluntad y sintiéndose parte de la organización Inkaterra, con quienes se identifican y responden a los procesos de mejora continua.

## **CAPÍTULO III**

### **DISCUSIÓN Y RESULTADOS**

#### **3.1 Discusión**

De acuerdo con León, en su tesis respecto a la capacitación y control del personal en el área de housekeeping concuerdo que el objetivo es brindar la mejor calidad de servicio, lo que no pudo darse, en el problema planteado en su tesis, debido a que se detectó una falta de interés por parte de las autoridades y de proporcionar los insumos necesarios al personal para cumplir correctamente sus funciones, por todo ello, en la presente investigación, que no presenta los mismos problemas, pero si, derivados de una organización interna, superar y destacar la importancia y responsabilidad de Inkaterra con la finalidad de garantizar el buen funcionamiento y calidad de los servicios brindados. En este caso, es importante mantener un nivel de gestión y mejoras para elevar el prestigio con los aportes del presente estudio.

En el caso del Hotel de Piura, Troncos, utiliza indicadores de Buenas Prácticas dejando evidencias que la calidad de servicio es buena, sin embargo, no solo es positivo cumplir con un 89.71% como indican sus resultados, sino un 100% del cumplimiento de indicadores para superar las expectativas respecto al servicio recibido, asegurando la permanencia en el mercado y ser más competitivo. Por ello, este antecedente nos muestra la importancia de cumplir con todos los indicadores y

evaluaciones en todas las áreas, destacando a housekeeping como área importante por ser aquella que se relaciona directamente al servicio con el huésped.

Según Concha, en la misma línea y objetivos a obtener en la presente investigación, en los antecedentes nacionales, refiere no solo el resultado de los servicios sino de la relación de las buenas prácticas y gestión de calidad en lo correspondiente a la disposición y colaboración de los empleados. Por todo ello, es coincidente el planteamiento en la presente investigación al tener como resultados de gestión en circunstancias como las actuales, una exhaustiva evaluación y aplicación de protocolos y estándares de calidad que permitan mantener el nivel de garantía de buenos servicios en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba- Cusco, que destaca la importancia del cumplimiento y aplicación de los objetivos explicando posteriormente los resultados y propuesta de la presente investigación.

Igualmente, en los antecedentes internacionales del Oro Hotel, Samaniego relaciona las variables del mismo tema que tiene la presente investigación, por tanto, siendo también cualitativa, y resaltando el hecho de que depende de los colaboradores internos, su dedicación y responsabilidad al trabajo, el buen servicio, de lo contrario no se podría lograr la satisfacción del cliente. Este hecho comprueba una vez más, que la relación entre el trabajador o colaborador interno del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba-Cusco, está muy identificado, más aun en las actuales circunstancias, por lo que se hace necesario resguardar el prestigio ganado a través de los años, es así que esta investigación logra proponer a través del análisis y comparación de estudios similares, para tener mayor protección a sus huéspedes,

el control y bioseguridad a través del protocolo a proponer e implementar, dado el conocimiento y experiencia del tema de la autora en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba- Cusco. Autores como Sink, y Caba, destacan y relacionan la eficiencia y productividad; y ventajas competitivas en el know how, respectivamente, lo que hace que internamente una organización hotelera responda por una buena gestión operativa y administrativa a la vez, optimizando los servicios con n la intención de lograr el objetivo principal. Definitivamente uno de los objetivos principales de toda organización será, constituir una empresa con un fuerte atractivo para los empleados, en sentido que, si los empleados se identifican con las acciones, funciones, y cultura organización de la empresa, la gestión administrativa es eficiente. Se considera al capital humano como un recurso indispensable y operativo de las organizaciones inteligentes.

### **3.2 Resultados**

Los resultados obtenidos por la observación y opinión de expertos, además del seguimiento protocolar referido a la bioseguridad y proceso de seguridad, cabe recalcar la confiabilidad interna y externa que tienen una alta valoración.

Respecto a la confiabilidad externa las entrevistas se han realizado con expertos en el tema: la Srta. Paola Antón, Ama de Llaves, Inkaterra Hacienda Urubamba; Sr. Joaquín Escudero, Gerente Residente, Inkaterra Hacienda Urubamba; y Sr. Luis Matute, Gerente Residente, Machu Picchu Pueblo Hotel.

| Expertos         | Cargo             | Lugar de Trabajo            |
|------------------|-------------------|-----------------------------|
| Paola Antón      | Ama de Llaves     | Inkaterra Hacienda Urubamba |
| Joaquín Escudero | Gerente Residente | Inkaterra Hacienda Urubamba |
| Luis Matute      | Gerente Residente | Machu Picchu Pueblo Hotel.  |

Consensuando las tres opiniones, los resultados fueron:

Respecto a la primera pregunta, todos están de acuerdo que los protocolos establecidos por el Mincetur, se cumplen además de haber dado algunas sugerencias para mejor seguridad.

En cuanto a la pregunta dos, de dar mayor importancia a alguna área del hotel en particular, los tres respondieron que son las áreas de mayor cuidado las que tienen contacto con el pasajero, pero difieren en el sentido de que no solo el área de housekeeping, sino aquellas de manipulación en Alimentos y Bebidas, como lo estipula el Sr. Escudero y el Sr. Matute, los gerentes residentes entrevistados.

Respecto a las capacitaciones, los tres están plenamente de acuerdo, coordinando siempre con el departamento de Recursos Humanos, y en estas circunstancias las referidas a la bioseguridad.

Las respuestas sobre la normativa de precaución y seguridad sanitaria, fueron ampliamente respaldadas por los tres entrevistados, debido a que la norma es muy clara y de responsabilidad no solo para la empresa hotelera sino también para el viajero. En cuanto a la implementación de un

gasto extra por la puesta en marcha lo consideran necesario, así esto signifique una inversión extra, debido a que el normal funcionamiento no se daría si no se implementan estas nuevas medidas, por seguridad de todos, trabajadores y huéspedes.

En la respuesta referida a darles ventajas competitivas si se implementa un protocolo especial y mejor diseñado, están muy de acuerdo por el hecho de que está en su concepto de calidad e imagen empresarial, el dar mayor garantía y seguridad, tanto a ellos como trabajadores, así como a sus huéspedes. Fue muy gratificante esta respuesta debido a que el objetivo, justamente del presente trabajo es proponer un protocolo que otorgue mayor seguridad y confianza lo que sería muy beneficioso para su prestigio

Consideran de gran importancia darle mayor difusión a su política de información sobre bioseguridad, coordinar con el departamento de marketing y también a través de códigos QR, señalizaciones internas, y todo lo que signifique difusión de sus protocolos, lo ven los tres entrevistados, muy conveniente. Igualmente tener informados sobre la periodicidad y tiempos de cumplimientos de políticas de desinfección. Así mismo sería conveniente destacar las potencialidades sobre sus propios protocolos, respuesta que están de acuerdo los gerentes y jefaturas entrevistados porque esto significa recalcar un mejor trabajo profesional. Ya para finalizar la entrevista igualmente estuvieron de acuerdo que, si se implementa un mejor y nuevo protocolo, como el que pienso proponer, sería conveniente para toda la



cadena hotelera Inkaterra, con características exigentes, de garantía y productos amigables o biodegradables.

Por ello, como resultados los servicios prestados en el área de housekeeping, se evidencian en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba-Cusco, características de confiabilidad, y capacidad de respuesta ante cualquier imprevisto, que, al ser un servicio intangible, se materializa con la seguridad y empatía del colaborados hacia el huésped. En el área de housekeeping, las funciones se realizan sincronizadamente, en secuencia lógica, para tener listas las habitaciones y espacios que se les designa al personal como tareas, que evidencian un trabajo con orden, organizado y responsable, equipo que responde a las órdenes de una Gobernanta con don de mando y capacidad eficiente de organización.

En cuanto a los resultados, está muy relacionado con la producción, porque en hotelería, su mejor aliado lo encuentra en sus trabajadores, quienes deben manejar y valorar toda la estructura física, equipos, y todo el software de manejos de tecnología de punta, que como capital de la empresa debe rendir lo máximo y hacer la funcionalidad y trabajo de los colaboradores más eficiente, todo, con el objetivo de satisfacer al huésped.

Toda propuesta es perfectible, y el objetivo del presente trabajo de investigación es que este constituya una base de mayor garantía y seguridad sanitaria, dado que el turismo, como actividad humana eminentemente social, es dinámica y sensible a los cambios. Por ello, una de las cualidades de esta actividad

es que da pie a la confiabilidad y garantía de nuestros servicios, lo que siempre ha estado garantizado, pero ahora, en circunstancias actuales de mayor riesgo y tratando de aperturar nuevamente la dinámica de la hotelería, es necesario tomar extremas medidas de seguridad, que es lo que se está proponiendo.

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### PROPUESTA

##### HOTEL INKATERRA HACIENDA URUBAMBA

#### 4.1 Generalidades Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba

##### 4.1.1 Descripción del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba

Inkaterra Hacienda Urubamba es un hotel de estilo contemporáneo – con inspiración colonial, que impacta de forma positiva en la mirada del cliente hotelero. Fue construido en el corazón del Valle de Urubamba- Cusco, en contacto con la naturaleza, con hermosos paisajes que brindan un ambiente de descanso espiritual, corporal, y mental, según los comentarios de los viajeros, siendo esta una de las fortalezas del hotel. (Recuperado del: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/la-experiencia/>).

Inkaterra Hacienda Urubamba presenta un diseño de estilo hacienda, con detalles de la arquitectura *Colonial - Cusqueña*, para el diseño interior se utilizaron materiales de la zona, logrando una armonía visual, mostrando como resultado un hotel de lujo con esencia de la *Sierra Peruana*. Dentro de su oferta, existen una serie de excursiones en el Valle Sagrado y sus alrededores, en donde se puede apreciar e identificar las características de la cultura milenaria, resaltando su historia, tradiciones, actividades, antecedentes, que forman la identidad del pueblo. Aspectos

resaltantes que causan admiración y despiertan el interés del cliente hotelero durante tu estadía.

Cabe resaltar que el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba emplea dentro de su glosario el término “*viajero*”, para identificar a los huéspedes, bajo el concepto de que, llamándolo así, se brinda una imagen de familiarización, de un servicio personalizado, y posterior al servicio, se logra la fidelización del viajero con la empresa, lo que contribuye a la rentabilidad empresarial.

Bajo la experiencia de la investigadora se definen los siguientes términos:

**Huésped**, toda persona que se hospeda en una habitación de algún establecimiento de hospedaje y paga por utilizar sus instalaciones.

**Turista**, toda persona que se traslada de su lugar de origen a un punto geográfico distinto al suyo, en donde no solo involucra la acción de viajar, sino también pasear, conocer, teniendo diferentes motivos ya sea de ocio o negocios.

**Viajero**, toda persona que se desplaza entre dos o más lugares distintos, por cualquier motivo y duración, logrando una vivencia del viaje (vive experiencias).

*“Inkaterra vende experiencias”*

### Imagen 1. Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

### EL VALLE SAGRADO

Según Fatule, M (2014), recibe varios nombres: *“El Corazón del Valle Sagrado de los Incas”* y *“La Perla del Vilcanota”*. a raíz de su importancia en la historia del desarrollo del pueblo tradicional de Urubamba, siendo uno de los siete distritos que pertenecen a la Provincia del mismo nombre. Tiene un clima templado y acogedor que es disfrutado por los turistas que visitan el lugar.

Como sabemos, nuestros antepasados, los incas, expertos en gestión administrativa, según las evidencias presentadas por los historiadores y los grandes conocedores, seleccionaron esta tierra para desarrollar sus principales poblados, en donde realizaron una serie de actividades con el objetivo de desarrollarse:

aprovecharon al máximo las tierras de cultivo, sembraron y cosecharon, domesticaron plantas para consumo humano, detectaron el poder de la medicina natural, produjeron el mejor maíz, papa, verduras en general y frutos tropicales únicos de la zona, todos estos campos fértiles tienen la bendición de estar regados con las aguas del río Vilcanota, que al ingresar a la provincia toma el nombre de río Urubamba.

Otro dato resaltante del Valle Sagrado es la proximidad del río Vilcanota, que a lo largo del río se puede apreciar otros pueblos fundados durante la estancia española, estos pueblos causan mucha admiración ya que al parecer están detenidos en el tiempo, se observan también muestras arquitectónicas de templos precolombinos, los sistemas de acueductos y palacios, algunos de fácil acceso y otros que requieren caminar por unas cuantas horas por senderos que van dibujándose por las montañas.

#### **4.1.2 Ubicación y Acceso**

Fatule, M (2014), menciona que el Valle Sagrado de los Incas se encuentra ubicado a unos 30 km de distancia de la ciudad de Cusco, su extensión de sureste a noreste va desde la ciudad de Pisac (2970 m) hasta el pueblo de Ollantaytambo (2792 m.).

Se rescata que el Valle es parte de la cuenca del río Vilcanota y abarca ciudades como: Sicuani (3531 m) y Urcos (3120 m), Machupicchu (2430 m.) y Quillabamba (1050 m).

El Valle Sagrado de los Incas ofrece un glorioso comienzo a su visita al Cusco. Hermosos paisajes, pueblos pintorescos, coloridas artesanías y la amabilidad de su gente, reflejan la autenticidad del Perú ante sus visitantes. El valle es también un paraíso para los deportes de aventura ecológica, como caminatas, paseos a caballo, ciclismo de montaña y canotaje.

**Imagen 2. Distritos del Valle Sagrado y su Ciudad Principal**

| <b>Distrito</b> | <b>Ciudad principal</b> | <b>Elevación de la ciudad (m)</b> | <b>Área del distrito (Km2)</b> | <b>Área de la provincia (%)</b> |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Pisac           | Pisac                   | 2,970                             | 148.25                         | 3%                              |
| Coya            | Coya                    | 2,955                             | 71.43                          | 2%                              |
| Lamay           | Lamay                   | 2.920                             | 94.22                          | 2%                              |
| Calca           | Calca                   | 2,925                             | 311.01                         | 7%                              |
| Huayllabamba    | Huayllabamba            | 2,868                             | 102.47                         | 7%                              |
| Yucay           | Yucay                   | 2,857                             | 70.57                          | 5%                              |
| Urubamba        | Urubamba                | 2,869                             | 128.28                         | 9%                              |
| Maras           | Maras                   | 3,375                             | 131.85                         | 9%                              |
| Ollantaytambo   | Ollantaytambo           | 2,848                             | 645.25                         | 45%                             |

Fuente y elaboración: Fatule, M (2014),

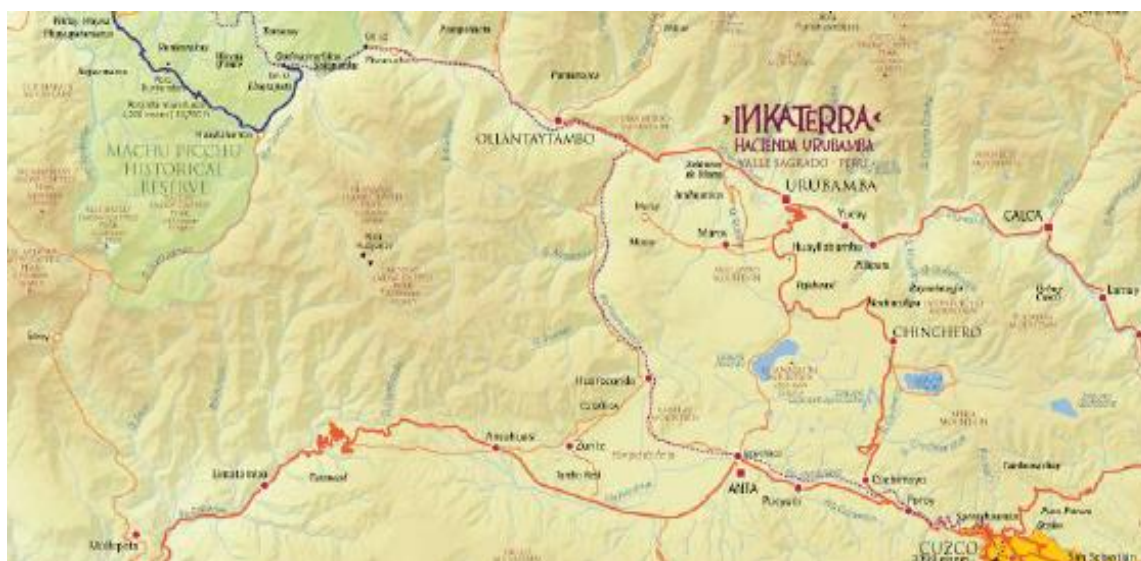
## **ACCESO DESDE CUSCO**

El hotel Inkaterra Hacienda Urubamba está ubicado exactamente en el centro poblado de Huayocari, que pertenece al distrito de Huayllabamba, Provincia de Urubamba, en el Km 62 de la vía Cusco–Pisac-Calca-Urubamba.

Algunos consideran que el acceso por la vía Cusco–Pisac-Calca-Urubamba toma un tiempo de 1.15 horas en auto, sería la más rápida

Sin embargo, otra forma de acceso es por la vía Cusco-Chinchero-Urubamba, con un recorrido de 72 Km en auto en aproximadamente 1.30 horas, una pequeña diferencia de tiempo.

**Imagen 3. Mapa de Ubicación**



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

### 4.1.3 Clima

El clima del Valle de Urubamba es semi-seco y templado, las temperaturas pueden variar entre los  $-5^{\circ}\text{C}$  ( $28^{\circ}\text{F}$ ) y  $18^{\circ}\text{C}$  ( $64^{\circ}\text{F}$ ) tomando como referencias las zonas ubicadas entre los 2,800 y 3,800 msnm; Sin embargo, en las zonas ubicadas por debajo de los 2,500 msnm, las temperaturas fluctúan entre  $9^{\circ}\text{C}$  ( $48^{\circ}\text{F}$ ) y  $23^{\circ}\text{C}$  ( $73^{\circ}\text{F}$ ). El Valle sufre precipitaciones anuales por debajo de 500 mm (19 pulgadas). El mes más seco del año es junio, y la época de lluvias es de noviembre a marzo.



#### 4.1.4 Tipos de las habitaciones del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba:

##### URUBAMBA OWNERS QUARTERS

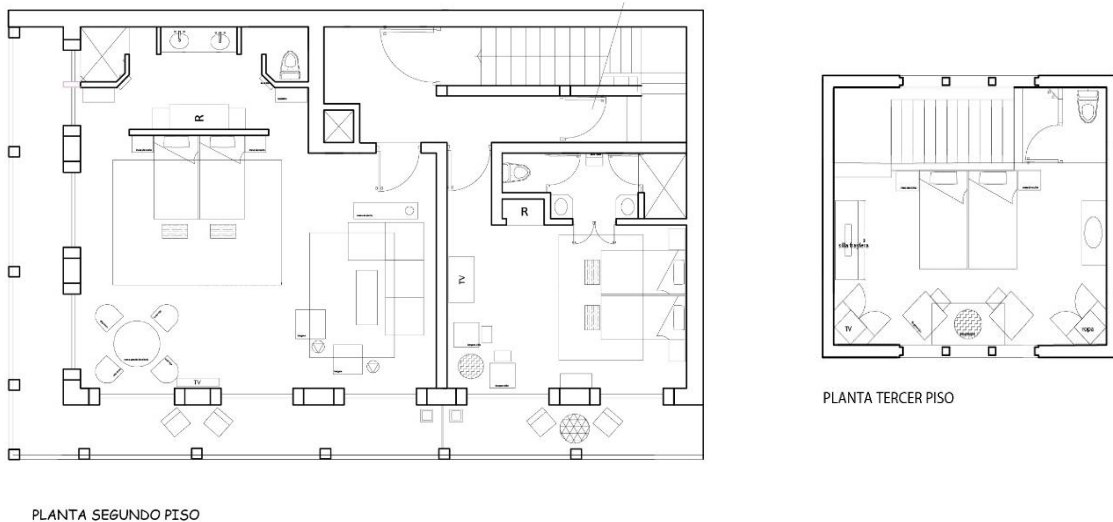
Es una habitación con capacidad máxima para 6 viajeros

Con una medida de 190m<sup>2</sup>

Incluye una habitación Suite + 2 Superiores de lujo + Servicio de Mayordomo

**Descripción de la habitación:** Es una habitación dúplex muy amplia y cómoda, conformada por tres habitaciones, cuenta con una chimenea y terraza. La impresionante vista panorámica en la parte superior de la casa envuelve a los visitantes en una mágica historia milenaria brindando una absoluta privacidad a los viajeros.

#### Imagen 4. Plano de la Habitación



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

## Imagen 5. Habitación Urubamba Owners Quarters



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

### URUBAMBA OWNERS QUARTERS

Es una habitación con capacidad máxima para 4 viajeros

Con una medida de 100m<sup>2</sup>

Incluye una habitación Suite + 1 Superior de Lujo + Servicio de Mayordomo

**Descripción de la habitación:** Es una habitación dúplex muy amplia y cómoda, consta de 2 habitaciones conectadas por una terraza, adicionalmente cuentan una chimenea y la maravillosa vista panorámica en la parte superior de la casa La habitación ofrece:

- ✓ Cuenta con 4 camas twin/king, suaves sábanas 100% algodón pima
- ✓ Almohadas de plumas y almohadas antialérgicas, edredones de plumas.
- ✓ Espejo de cuerpo entero, mesa para desayunar, sala amplia, ropero, armario
- ✓ DIRECTV.
- ✓ Mini bar de cortesía, iPad, caja de seguridad y teléfono inalámbrico

- ✓ Amplio baño con calentador de toallas, abundantes toallas de algodón pima
- ✓ Secadora de pelo, espejo de aumento, toiletries biodegradables y con esencias naturales, batas de baño y pantuflas
- ✓ Incluye desayuno en la cama, tres servicios de ama de llaves al día y wifi.
- ✓ Por último, servicio de mayordomo personal.

**Nota:** Ambas habitaciones “*Owners Quarters*”, presentan las mismas características de acomodo, la diferencia está en la cantidad de camas TWIN/KING.

**Imagen 6**

**Plano de la habitación**



**Imagen 7**

**Habitación Urubamba Owners Quarters**



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

## **URUBAMBA SUITE**

Es una habitación con capacidad 2 viajeros

Medida de la habitación 89m<sup>2</sup>.

**Descripción de la habitación:** Es una amplia y cálida habitación que cuenta con chimenea y terraza brindando la oportunidad al viajero de disfrutar de una maravillosa vista panorámica de los campos verdes que rodean la propiedad generando la experiencia turística.

La habitación ofrece:

- ✓ 2 camas twin/king, manta de alpaca bebe, sofá cama o silla colonial
- ✓ Suaves sábanas 100% algodón pima, edredones de plumas, 4 almohadas de plumas y 2 almohadas hipo alergénicas.
- ✓ Espejo de cuerpo entero, mesa para desayunar, área para sentarse, ropero o closet, armario
- ✓ DIRECTV, mini bar de cortesía, sofá cama.
- ✓ Ipad, calefacción, caja de seguridad y teléfono inalámbrico.
- ✓ Amplio baño con calentador de toallas, abundantes toallas de algodón pima, secadora de pelo, espejo de aumento,
- ✓ Toiletries XL biodegradables y con esencias naturales, batas de baño y pantuflas.
- ✓ Con desayuno en la cama, tres servicios de ama de llaves al día y wifi.

### Imagen 8



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

## URUBAMBA JUNIOR SUITE

Es una habitación con capacidad dos viajeros

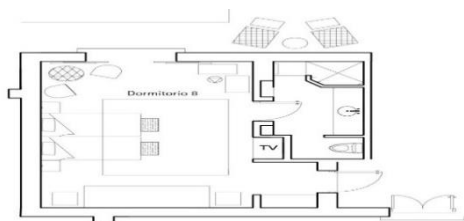
Medida de la habitación 46m<sup>2</sup>.

**Descripción de la habitación:** Cabe resaltar que esta habitación no tiene nada que envidar a las otras habitaciones ya descritas, es una amplia habitación, tienen terraza y vista panorámica del paisaje que lo rodea.

La habitación ofrece:

- ✓ 2 camas twin/king, manta de alpaca bebe, silla colonial
- ✓ Suaves sábanas 100% algodón pima, 4 almohadas de plumas y 2 almohadas hipo alergénicas
- ✓ Edredones de plumas, espejo de cuerpo entero
- ✓ Mesa para desayunar, área para sentarse, ropero o closet, armario
- ✓ DIRECTV, mini bar de cortesía,
- ✓ Ipad, caja de seguridad y teléfono inalámbrico.
- ✓ Amplio baño con calentador de toallas, abundantes toallas de algodón pima, secadora de pelo, espejo de aumento,
- ✓ Toiletries XL biodegradables y con esencias naturales, batas de baño y pantuflas.
- ✓ Con desayuno en la cama, tres servicios de ama de llaves al día y wifi.

**Imagen 9. Plano de la habitación    Imagen 10. Urubamba Junior Suite**



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

## URUBAMBA SUPERIOR DELUXE

Es una habitación con capacidad para dos viajeros

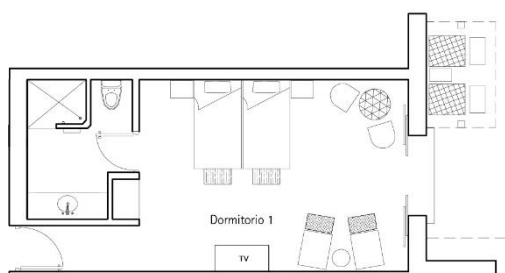
Con una medida de 32m<sup>2</sup>

**Descripción de la habitación:** Cabe resaltar que esta habitación no tiene nada que envidiar a las otras habitaciones ya descritas, es una amplia habitación, cuentan con terraza y vista panorámica de los bellos campos de cultivo y montañas que rodean la propiedad, dando una gran experiencia turística.

La habitación ofrece:

- ✓ Incluye 2 camas twin/king, suaves sábanas 100% algodón pima, 4 almohadas de plumas y 2 almohadas hipo alergénicas, edredones de plumas.
- ✓ Espejo de cuerpo entero, mesa para desayunar, área para descanso, closet, armario con DIRECTV, mini bar, caja de seguridad y teléfono inalámbrico.
- ✓ Amplio baño con calentador de toallas, toallas de algodón pima, secadora de cabello, toiletries biodegradables y con esencias naturales, batas de baño y pantuflas.
- ✓ Tres servicios de ama de llaves al día y wifi.

**Imagen 8. Plano de la habitación**



**Imagen 9. Urubamba Superior Deluxe**



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

## URUBAMBA CASITAS

Es una habitación para dos viajeros

Con una medida de 45m<sup>2</sup>

**Descripción de la habitación:** Es una casita independiente que brinda mucho confort al viajero; respecto a su amplitud, privacidad, y comodidad. De la misma manera, presenta una chimenea y vista panorámica.

La habitación ofrece:

- ✓ 2 camas twin/king, suaves sábanas 100% algodón pima, almohadas de plumas, almohadas hipo alérgicas y edredones de plumas.
- ✓ Armario estilo colonial, espejo de cuerpo entero
- ✓ Área para sentarse y mesa para dos
- ✓ Baño con calentador de toallas bastante amplio, abundantes toallas, secadora de pelo, toillettes biodegradables y con esencias naturales, batas de baño y pantuflas.
- ✓ Pantalla plasma con DIRECTV, Mini bar, Cafetera, Wi-Fi, Caja de seguridad y Teléfono inalámbrico.

**Imagen 12. Urubamba Casitas**



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

## Descripción de las Instalaciones

### Imagen 10. Comedor



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

El servicio del comedor cuenta con 20 mesas y atención a la terraza, como también incluye, un desayuno tipo buffet con gran variedad de platos fríos y calientes, picnics y loncheras, los cuales causan mucha admiración y gusto en la percepción del viajero, al ser un servicio innovador y propio del Hotel. Otros servicios que ofrece:

- ✓ Platos de comida peruana e internacional, con ingredientes orgánicos cultivados en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba, para una alimentación saludable. Demostrando los estándares de sostenibilidad que aplica el Hotel.
- ✓ Menú especial "Wellness"
- ✓ Almuerzos de Pollo orgánico al horno de barro con ensaladas de nuestra chacra
- ✓ Hora del Té o llamado Tea time
- ✓ Cena con platos a la carta
- ✓ Realización de eventos especiales
- ✓ Atención de servicio Room service 24/7



## CONCEPTO EARTH TO TABLE

Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba, dentro de la propiedad del hotel, se cuenta con una chacra orgánica; por medio de la cual, permite emplear insumos libres de carbón: la quinua negra y roja, el maíz gigante de Urubamba, gran variedad de hierbas medicinales y diferentes tipos de papas, todo ello producido con técnicas y/o métodos tradicionales de cultivo, reflejando la identidad cultural local. Estos insumos son utilizados en la elaboración de las cartas y la experiencia de los viajeros en cosechar sus alimentos, es aquí donde se evidencia la contribución del Hotel en desarrollar distintos tipos de turismo: turismo sostenible, turismo agro, turismo cultural, turismo vivencial, acciones que son muy apreciadas y valoradas por los viajeros quienes disfrutan de las actividades, por último, se demuestra el compromiso del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba con el destino bajo el aspecto social- cultural –económico.

**Imagen 11. EARTH TO TABLE**



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

## Bar Inkaterra

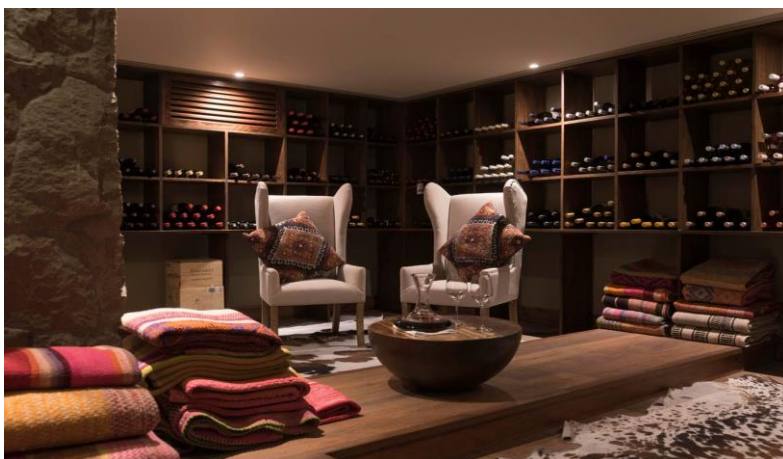
Imagen 15. Bar



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Con un ambiente cálido el bar/lounge cuenta con una hermosa chimenea, variedad de piscos y macerados. El horario de atención del *Cocktail Hour* de 5pm a 7 pm, acompañado con un fondo de música clásica.

Imagen 16. Cava



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Definitivamente la CAVA del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba, despierta mucha curiosidad, al observar su diseño, e imagen, cuenta con más de 50 etiquetas de la selección privada de la familia. Se realizan degustaciones y maridajes de vino a solicitud del viajero, lo cual permute una trasmisión de cultura e información.

#### **4.1.5 Galería Inkaterra**

En donde se encuentran gran variedad de productos de alpaca, fina artesanía local, outwear de Inkaterra, como también artículos decorativos de las habitaciones.

**Imagen 12. Galería Inkaterra**



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

#### **4.1.6 MAYU SPA**

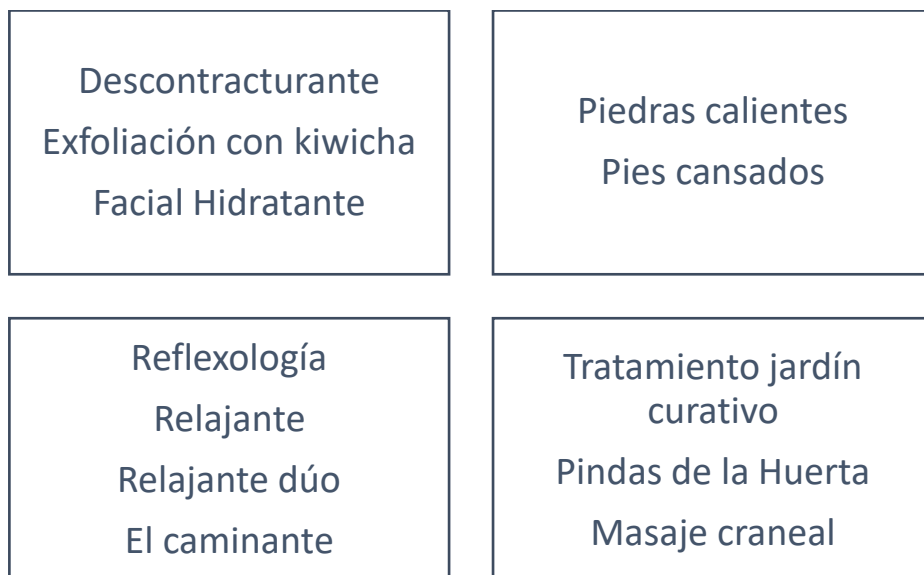
De acuerdo al dialecto quechua MAYU, significa riachuelo, es así como se llama el spa del hotel, presenta un diseño elegante, sobrio, rustico, con toques tradicionales y andinos. El producto Spa Mayu se encuentra ubicado en una colina entre el huerto orgánico y el bosque, lo cual da un ambiente agradable lleno de paz,

los tratamientos son con productos naturales. El spa tiene una poza de agua natural, cuatro salas de terapia privadas y una sauna seca.

Adicionalmente, cuenta con un jardín de plantas curativas al aire libre, que da la oportunidad de que los viajeros cosechen sus propias hierbas medicinales, las cuales serán aplicadas durante su tratamiento.

En el SPA MAYU se ofrecen los siguientes tratamientos:

**Figura 12. Tratamientos**



Fuente : <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Elaboración propia

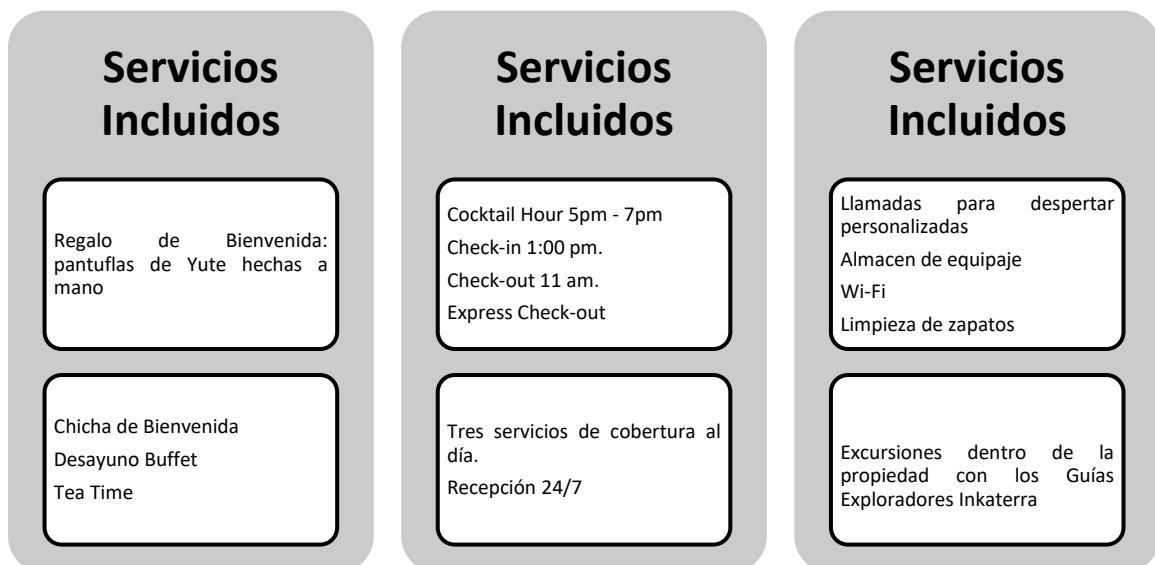
## Imagen 138. SPA MAYU



Fuente y elaboración: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

### Respecto a los Servicios

Figura 13. Servicios Incluidos

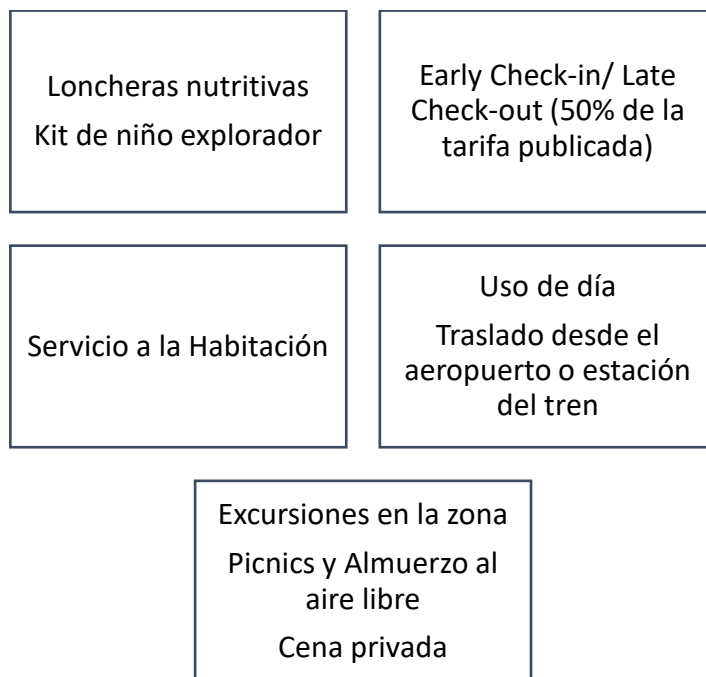


Fuente: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Elaboración propia

En la Figura N°12 se observa los servicios del hotel que incluyen con el pago del alojamiento por noche. Todos los servicios se presentan con altos estándares de calidad lo que asegura una experiencia inolvidable para el viajero.

**Figura 14. Servicios Adicionales (Costo adicional)**



Fuente: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Elaboración propia

En la figura Figura N°13 se observan los servicios adicionales a los que el viajero puede acceder durante su estadía, la recomendación es consulta si los servicios adicionales tienen costo.

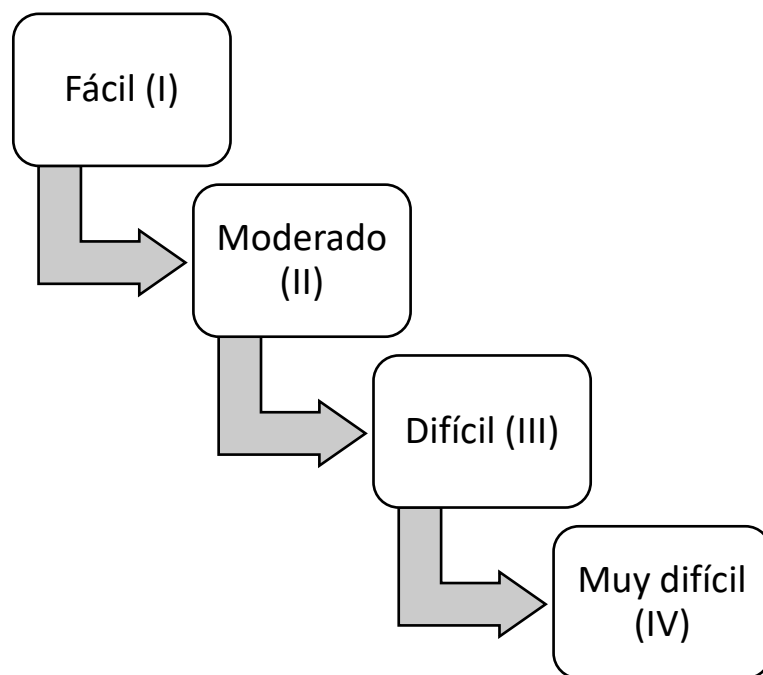
#### **4.1.6 Excursiones**

El Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba ofrece una variedad de excursiones a las cuales los viajeros tendrán acceso, desarrollando diferentes actividades, disfrutando del paisaje, involucrándose en los proyectos del Hotel.

Cabe mencionar que las excursiones pueden tomar de  $\frac{1}{4}$  de día, de  $\frac{1}{2}$  día o 1 día, algunas de las excursiones están incluidas con el pago del alojamiento y otras demanda un pago adicional.

**Se ofrecen:**

**Figura 15. Los 4 niveles de dificultad**



Fuente: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

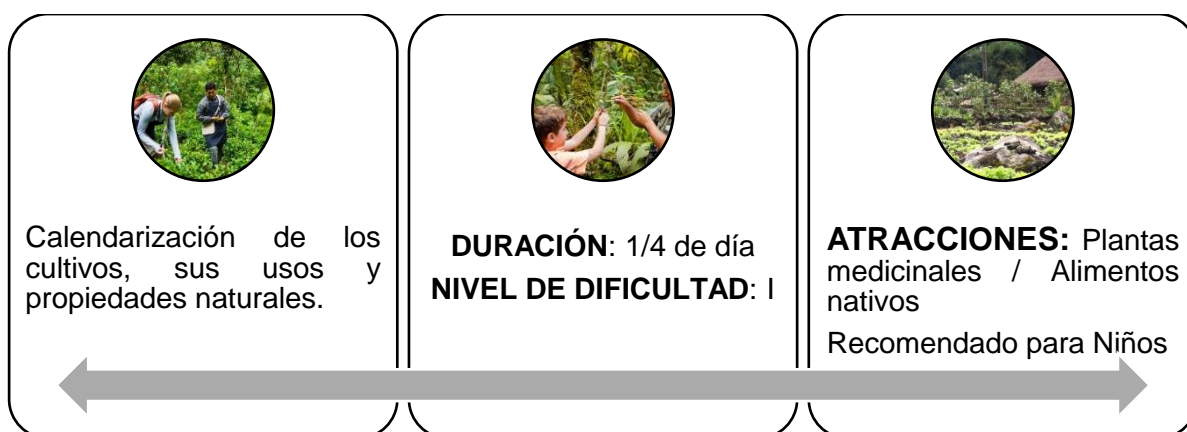
Elaboración propia

Es posible sustituir alguna actividad por otra de la misma duración, de acuerdo al grado de interés del viajero, como también cada viajero puede organizar su actividad con la asesoría de un Guía Explorador a su llegada. Algunas excursiones requieren de una pre-reserva y pagos adicionales.

Los guiados se realizan en inglés o español, de necesitar algún otro idioma se debe consultar la disponibilidad y pago adicional. Por último, el itinerario está sujeto a cambios si se ve afectado por actos externos como: el clima, la disponibilidad de los atractivos, y destinos a visitar, pero al final se cumple con todo lo establecido.

## EXCURSIONES INCLUIDAS

Figura 166. Chacra Ecológica



Fuente: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Elaboración propia



**Figura 17. Chicha de Jora**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración ancestral y artesanal de Chicha de Jora.</li></ul>         | <ul style="list-style-type: none"><li>• El viajero es parte de la elaboración de la Chicha de Jora.</li><li>• Coseche, muela, vea la fermentación y deguste la bebida de los Incas.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• DURACIÓN: 1/2 de día</li><li>• NIVEL DE DIFICULTAD: I</li><li>• ATRACCIONES: Alimentos nativos / Destreza nativa</li></ul> |
| <p><b>CHICHA DE JORA</b></p>  | <p><b>CHICHA DE JORA</b></p>    | <p><b>CHICHA DE JORA</b></p>    |

Fuente: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Elaboración propia

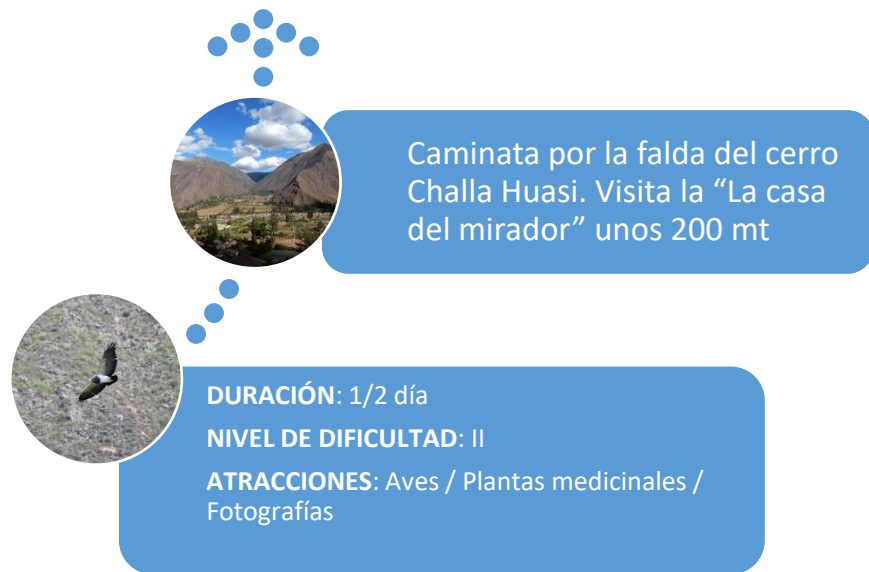
**Figura 18. Crepúsculo**

|  |  |   |
|--|--|---|
|           |  |                                        |
| <p>Caminata para apreciar el efecto mágico de la puesta del sol entre el día y la noche.</p> | <p>Aprender sobre el ocaso y la astronomía</p>                                       | <p><b>DURACIÓN:</b> 1/4 día<br/><b>NIVEL DE DIFICULTAD:</b> II<br/><b>ATRACCIONES:</b> Plantas medicinales / Astronomía</p> |

Fuente: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Elaboración propia

**Figura 19. Trocha Challa Huasi**



Fuente: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Elaboración propia

**Figura 20. Aves de Urubamba**



Fuente: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Elaboración propia

## EXCURSIONES ADICIONALES

Todas las excursiones presentan cargo adicional

### Figura 20. Museo Inkariy



Cuenta con muestras de mas de 8 culturas Inca y pre-Incas de la historia del del Perú. Representando la imponente arquitectura y organizcion politica-economica Inca.



Culturas como: Caral, Chavín, Paracas, Mochica, Nazca, Wari, Chimú y otras civilizaciones andinas y costeñas.



**DURACIÓN:** 1/2 día

**NIVEL DE DIFICULTAD:** I

**ATRACCIONES:** Sitios arqueológicos / Destreza Nativa.  
**RECOMENDADO PARA NIÑOS**

Fuente: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Elaboración propia

### Figura 21. Yanacochoa



Recorrido por la laguna Yanacochoa, caminata de 4.5 horas aprox. Avistamiento de aves, naturaleza y cambios de hábitat a lo largo del recorrido.

**DURACIÓN:** 1 día

**NIVEL DE DIFICULTAD:** IV

**ATRACCIONES:** Aves / Fotografía

Fuente: <https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/>

Elaboración propia

## **4.2 Antecedentes de la Propuesta del Protocolo**

Para la ejecución de la propuesta del protocolo a presentar, se investigó acerca de varios modelos, insumos y procesos de desinfección y contenidos científicos de los componentes con el fin de probarlos y ver su efectividad bacteriológica y de desinfección, así como el proceso a seguir por los empleados a quienes se les mostró las pautas para su aplicación y cuidados previstos para realizar las acciones tendientes a la prevención sanitaria necesaria.

Se determinó un conjunto de aplicaciones estandarizadas desarrolladas mediante un proceso científico que evidenciará su efectividad y practicidad con asesoría de especialistas en sanidad. Tuvo por objetivo tomar las decisiones correctas, con directrices que aseguren a consensuar y sistematizar el proceso teniendo sumo cuidado con la calidad de la asistencia técnica y sanitaria para hacer eficiente el proceso y garantizar su buena aplicación.

Cabe mencionar que el Protocolo para su elaboración y funcionamiento se tuvo que responder a preguntas claves como; cuáles son las ventajas de su aplicación frente a otros protocolos ya establecidos, quién lo ejecuta, capacidades del (los) profesionales a ejecutar el protocolo, normas organizativas, que es lo que no se debe hacer para prever errores en su aplicación y garantizar su efectividad, entre otras características antes de ser aceptado.

Entre las características básicas para aplicar un buen protocolo, se pueden citar a:

- a) **Validez**; la suscrita investigadora hizo pruebas de manera que se tenía que validar el protocolo, hacer seguimiento y comprobar los resultados esperados, evidenciando la calidad del proceso y producto mismo a emplear.
- b) Tener y comprobar la debida **confianza** en el producto a aplicar con el método seguido en el protocolo validado, por un grupo donde no se incluya al investigador y propulsor del protocolo.
- c) Debe ser **flexible** y claro en saber especificaciones de su uso, dando las recomendaciones a ser utilizado en las áreas distintas del hotel.
- d) **Claridad**, en las instrucciones de uso, recomendaciones, composición y manejo, manipulado por personal capacitado a fin de preservar su buen uso y garantizar su manejo.
- e) **Información**, a fin de enterar en los lugares visibles donde se considere conveniente tener especificado la desinfección. Se ha cuidado que todo esté revisado, y documentando.

#### **Fases del procedimiento para realizar el Protocolo:**

Una vez definida la realización del protocolo, se organizó en las siguientes fases:

- a) **Implementación:** Se pensó e implementó la documentación, los insumos, sus reacciones y conocimientos del tema a protocolizar.
- b) **Elaboración:** De todo lo previsto en la primera fase y revisando cada paso a dar.

- c) **Análisis:** Comprobación y pruebas para definir finalmente el producto y proceso a aplicar, acompañado de la documentación pertinente, y
- d) Última fase de **validación y comprobación** para aceptar el protocolo y no tener errores en su presentación.

Recordar que el protocolo es un conjunto de aplicativos estandarizados que se desarrollan dentro de un proceso pre establecido con la finalidad de efectivizar acciones que prevén problemas de salud, extremando medidas de seguridad y garantizar el buen funcionamiento e higiene del hotel en circunstancias actuales, principalmente.

Según El Diccionario Real de la Academia Española - DRAE (2001, II: 1850), define el termino protocolo como:

“Una serie de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades. 2. Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo. 3. Por ext., regla ceremonial o palatina establecida por decreto o por costumbre”. (Citado por Martínez 2007.p98).

#### **4.3 Propuesta del Protocolo como aporte de la investigación:**

##### **I. OBJETIVO**

Prevenir la propagación y contagio del coronavirus (COVID-19) en los colaboradores de las diferentes unidades operativas.

## **II. ALCANCE**

El presente documento es una valiosa fuente de consulta y aplicación para el personal que se encuentre laborando dentro de las instalaciones del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba.

## **III. REFERENCIAS**

El Área o departamento de Housekeeping cuenta con un procedimiento de limpieza de las habitaciones/zonas en sus diferentes unidades operativas. Limpiar y desinfectar son dos procesos que conllevan resultados diferentes. Pondremos en práctica un protocolo de limpieza y desinfección que cumplan las nuevas medidas de seguridad sanitaria.

## **IV. CONSIDERACIONES GENERALES**

Se considera un lugar limpio cuando no se observa suciedad visible, pero esta higiene es superficial y que a simple vista no podemos detectar los gérmenes y bacterias que hay a su alrededor.

La limpieza y desinfección constituyen procedimientos claves para mantener las condiciones sanitarias en diversos ambientes de las unidades operativas, así como también la higiene de los colaboradores. Esto nos permitirá incorporar hábitos de higiene y promover prácticas sanitarias adecuadas.

## **V. DEFINICIONES**

Se aplican los siguientes términos y definiciones:

Tabla 3. Términos y Definiciones

| TERMINO                | DEFINICIÓN  |
|------------------------|---|
| <b>LIMPIEZA</b>        | <p>Toda acción de eliminar la suciedad y los residuos que vemos a simple vista. Usualmente se emplea productos denominados: <b>“limpiador”</b> o <b>“detergente”</b>. La acción de limpiar tiene una función estética muy importante en la habitación y/o zona. Se debe adaptar a las necesidades del espacio</p>   |
| <b>DESINFECCIÓN</b>    | <p>Acción de eliminar todos los microorganismos nocivos, los cuales no son visibles, pero existen en las distintas superficies del espacio. Se desarrolla un proceso que inicia con la aplicación de un producto químico específico con acción desinfectante y un poder germicida, fungicida y bactericida que nos ayude a eliminar gérmenes, hongos, virus y bacterias.</p>  |
| <b>MICROORGANISMOS</b> | <p>Organismos microscópicos como bacterias, mohos, virus y parásitos que pueden encontrarse en superficies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Superficies inertes</b>, aquellas como los utensilios, mesas, pisos, pasamanos y todo objeto inerte que puede contener microorganismos en su superficie.</li> <li>b. <b>Superficies vivas</b>, superficies de los organismos vivos, de la materia orgánica como los alimentos, incluyendo las áreas del cuerpo humano como las manos.</li> </ul> |

Fuente y elaboración propia

Es importante para los colaboradores conocer donde se encuentran los microorganismos, aunque la mayoría no causan enfermedades, sin embargo, existen otros que, si presentan cierto margen de peligro, que pueden llegar al suelo, el agua, los animales y las personas. Las manos por ejemplo son uno de los vehículos más habituales con que se desplazan microorganismos de un lugar a otro, es por ello que se deben aplicar los protocolos sanitarios de manera estricta y constante.



## VI. NORMATIVAS

1. Cada **Jefe** de área es el responsable de asegurar el cumplimiento del presente protocolo de limpieza y desinfección en la localidad correspondiente.
2. El **Gerente Residente** es el responsable de verificar el cumplimiento del presente protocolo de limpieza y desinfección en la unidad operativa correspondiente.

### 1. RESUMEN DE MODIFICACIONES

*Tabla 4. Modificaciones*

| VERSIÓN | FECHA      | DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES                         | APARTADOS MODIFICADOS |
|---------|------------|---|-----------------------|
| 1       | 22/04/2020 | No existen modificaciones por ser la primera versión. | -                     |

Fuente y elaboración propia

## VII. PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

La limpieza es un proceso mediante el cual se elimina la suciedad de una superficie por lo que no necesariamente esta queda desinfectada.

Una buena limpieza y desinfección es imprescindible para evitar contagios e infecciones y es determinante que se establezca un plan de higiene que se especifique la frecuencia, el proceso, equipos de protección y productos a utilizar.

Según Molina (2003), define al termino Limpieza como: la erradicación de aquellos materiales extraños: detritus, sangre, proteínas, etc., que se pueden adherir a los diferentes objetos, en este caso, del Hotel. Para ello se debe aplicar agua, detergentes y productos enzimáticos. Sin olvidar preceder a los procesos de desinfección y esterilización.

## **1. Limpieza y desinfección de manos**

Lavarse las manos con agua y jabón, por espacio de 20 segundos; antes y después de cada actividad. Recordar que las manos transportan microorganismos de un lugar a otro y es más seguro lavarse que utilizar desinfectantes de manos con alcohol.

Según Molina (2003), define el termino desinfección como: un proceso que permite eliminar todos los microorganismos patógenos, sin embargo, existe la excepción de las endosporas bacterianas que necesitan un proceso y elementos distintos para la desinfección, es necesario la aplicación de compuestos químicos.

### **Para lavarse las manos considerar:**

- a. Mojar las manos con agua corriente potable.
- b. Enjabonar las manos durante 20 segundos, asegurarse de abarcar toda la superficie de las manos, los entre dedos, la palma, el dorso y las uñas y para hacer más integral la limpieza llegar hasta los codos.

- c. Enjuagar las manos con abundante agua y secarse las manos con papel toalla.
- d. Su frecuencia debe ser antes y después de cada actividad de uso y/o rozamiento.

Se debe utilizar productos químicos con agua 2 alternativas de desinfectantes para la desinfección de las manos:

- ✓ **Gel antibacterial**, producto que limpia las manos sin necesidad de usar agua y desinfecta sin necesidad de usar toallas y jabón. Elimina el 99.9% de gérmenes al contacto.
- ✓ **Solución de Alcohol al 70%**, estaría listo para usarse.

## **2. Limpieza y desinfección de zonas (áreas comunes)**

La eliminación de gérmenes de cualquier superficie es únicamente con desinfectantes, y en ningún caso desinfectamos sin haber limpiado previamente.

Toda superficie que tocamos frecuentemente deben limpiarse y desinfectarse, especialmente aquellas zonas donde existe mayor circulación y movimiento.

Las superficies que no se tocan con frecuencia deben de limpiarse y desinfectarse no menos de dos veces al día.

Las superficies y objetos que se tocan con frecuencia, se recomienda además de limpiar, incentivar la desinfección cada 2 horas en:

- ✓ Manijas de puertas
- ✓ Interruptores de luz en paredes y en lámparas

- ✓ Botones de los ascensores
- ✓ Mandos de TV, teléfonos, teclados
- ✓ Computadoras y teclados
- ✓ Perillas de cajones
- ✓ Mostrador (counter)
- ✓ Tableros y llaves

Se enfoca en la limpieza y desinfección en las superficies de alto contacto en las habitaciones, baños y en las áreas públicas cuya frecuencia de desinfección debe ser no menos de cada 2 horas.

Para la desinfección se emplean productos químicos comunes tales como:

- ✓ Hipoclorito de sodio (lejía), el cloro es uno de los desinfectantes más utilizados en la desinfección.
- ✓ Alcohol, ataca y destruye la capa protectora de carácter proteico de algunos virus.
- ✓ Peróxido de hidrógeno (agua oxigenada), actúa por oxidación y tiene amplio efecto antimicrobiano.

✓ **Diluciones**

Se consideran 3 opciones de desinfectantes:

- a. Para superficies:

## Opción N°1

**Hipoclorito de sodio al 5%** (viene la lejía comercialmente).

*Tabla 5. Hipoclorito de Sodio al 5%*

| Desinfectante              | Dilución                         | Preparación   |
|----------------------------|----------------------------------|---|
| Hipoclorito de sodio al 5% | 20 ml de Lejía x 1 litro de agua | -Medir 20ml de lejía (4 cucharaditas).<br>- Enrasar (nivelar) a 1 litro de agua |

Fuente y elaboración propia

**Nota.** - Se debe utilizar guantes para su aplicación.

## Opción N°2

**Alcohol**, comercialmente viene en dos presentaciones:

El alcohol comercialmente viene en 2 presentaciones:

- ✓ Alcohol al 70%, estaría listo para usarse
- ✓ Alcohol puro rectificado al 96%

*Tabla 6. Alcohol*

| Desinfectante  | Dilución  | Preparación   |
|----------------|---|---|
| Alcohol al 70% | ---   | Listo para su uso   |
| Alcohol al 96% | 70ml. de Alcohol x 100ml. de agua destilada o hervida fría. | -Medir 70ml de alcohol al 96% y<br>-Diluir en agua destilada o hervida fría, completando a 100ml. |

Fuente y elaboración propia

### Opción N°3

**Peróxido de hidrógeno al 3% (agua oxigenada)**, comercialmente esta es su concentración.

Según Molina (2003):

Alcoholes Son compuestos hidrosolubles. Los que se utilizan son el alcohol etílico y el alcohol isopropílico. La concentración óptima bactericida está en el rango del 60 al 90% por volumen. Los alcoholes son inflamables y deben ser almacenados en áreas frías y bien ventiladas (p14).

*Tabla 7. Alcohol al 96*

| Desinfectante  | Dilución  | Preparación  |
|----------------|---|--|
| Alcohol al 96% | 70ml. de Alcohol x 100ml. de agua destilada o hervida fría. | -Medir 17ml de agua oxigenada al 3% y<br>-Diluir en agua destilada o hervida fría, completando a 100ml. de agua. |

Fuente y elaboración propia

El presente protocolo recomienda que el proceso de desinfección debe ser constante, frecuente y debe aplicarse con guantes. Inicialmente se emplearán productos comunes adquiridos en el mercado, posteriormente se utilizarán productos institucionales aprobados por la Gerencia General. En el caso de las concentraciones para los desinfectantes se realiza la siguiente formula:

La “*fórmula formal*” para calcular una dilución es:

$$V1 \times C1 = V2 \times C2$$

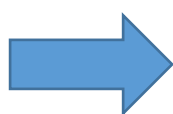
- En donde **C1 y C2**, representan las concentraciones de las soluciones iniciales y finales respectivamente.
- Por otro lado, **V1 y V2**, representan sus volúmenes

Según Nappa (2005), bajo el concepto de la química, el termino dilución viene a ser la reducción de concentración de una sustancia química en una disolución, logrando reducir la proporción de soluto por unidad de volumen de disolución.

**Ejemplo:**

Preparar 1 litro (1000ml) de solución desinfectante de Hipoclorito de sodio al 0.01% a partir de lejía comercial al 5%.

*Tabla 8. Solución desinfectante de Hipoclorito de Sodio*



|                      |   |                      |
|----------------------|---|----------------------|
| $V1 = X$             | $V1 = 1000\text{ml} \times 0.1\% / 5\%$ | $V1 = 20 \text{ ml}$ |
| $V2 = 1000\text{ml}$ | $C1 = 5 \%$                             | $C2 = 0.1 \%$        |

Fuente y elaboración propia

Entonces para preparar 1 litro de hipoclorito de sodio a 0.1% tendrá que colocarse 20ml. de lejía comercial en un envase de 1 litro.

Luego de preparada la dilución, etiquetar el envase con una etiqueta que indica “Solución desinfectante”.

#### Imagen 14. Características de Desinfectantes químicos

| Compuesto                        | Concentración        | Usos hospitalarios  |
|----------------------------------|----------------------|---|
| Alcoholes                        | 60 a 90% por volumen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antisepsia (fricción aséptica de las manos)</li> <li>• Desinfección de equipos y superficies.</li> </ul>                                       |
| Cloro y compuestos clorados      | 100 a 5000 ppm       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinfección de alto nivel</li> <li>• Desinfección de superficies.</li> <li>• Lavandería</li> <li>• Tratamiento de agua de desechos</li> </ul> |
| Formaldehídos                    | 10 y 37 %            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esterilización</li> <li>• Desinfección de alto nivel</li> <li>• Preservar tejidos</li> </ul>   |
| Glutaraldehido                   | 2 %                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinfección de alto nivel</li> <li>• Esterilización</li> </ul>  |
| Peroxido de hidrógeno            | 3 – 25 %             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinfección de equipos y superficies</li> <li>• Esterilización</li> </ul>   |
| Yodóforos                        | 30 – 50 ppm          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antisepsia de piel y mucosas</li> <li>• Desinfección de equipos y superficies</li> </ul>   |
| Compuestos de amonio cuaternario | 0.4 – 1.6 %          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de superficies no críticas.</li> </ul>  |
| Clorhexidina                     | 0,5 – 4 %            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antisepsia de piel y mucosas</li> </ul>  |

Fuente y elaboración: Molina, R., & García, O. (2003). Manual de limpieza y desinfección hospitalaria. *Colombia: hospital Departamental Mario Correa Rengifo*

#### Guantes de látex

Guantes de examen de un solo uso, ambidiestros con superficie lisa, puño enrollado, ligeramente empolvado y no estéril.



#### Imagen 15. Guantes de látex



Brindan protección contra sustancias no deseadas o peligrosas, son de fácil colocación, ajustables y confortables. Su diseño contribuye a evitar que se salgan o se enrollen.

*Tabla 9. Guantes de Nitrilo*

| Material   | Color y talla              | Presentación        |
|--|----------------------------|---------------------|
| <b>Látex de caucho natural y almidón de maíz absorbible grado USP.</b> | - Blanco<br>- XS, S, M y L | Caja x 100 unidades |

Fuente y elaboración propia

Para los autores; Mier, B. S., & Garrido, M. J. G. (2015), los guantes representan una medida de protección, el uso se generalizó en el medio sanitario a inicios de los ochenta con la formalización de las precauciones universales.

El objetivo del uso adecuado es:

- ✓ Eludir que la flora del colaborador se transfiera al usuario
- ✓ Eludir que las manos de los colaboradores transfieran microorganismos de un usuario a otro, a cuál se determina como infecciones cruzadas.
- ✓ Minimizar el margen de riesgo del colaborador de adquirir alguna infección de los usuarios
- ✓ Alimentar el uso consiente de guantes.

- ✓ Proporcionar información sobre: Condiciones de uso, ventajas y desventajas del empleo de los guantes como parte de una asistencia sanitaria.

### **Guantes de Nitrilo**

Guantes de examen de un solo uso, libre de polvo, ambidiestros, las superficies de los dedos son texturizados para darle mayor agarre tanto en húmedo como en seco, puño enrollado y no estéril.

Por sus características sintéticas no producen problemas alérgicos, ofrece mayor resistencia a la perforación, buena elasticidad y alto confort, tienen buena protección de barrera y resistencia química, son los perfectos sustitutos del látex.

**Imagen 16. Guantes de Nitrilo**



*Tabla 10. Sustitutos del Látex*

| Material           | Color y Talla          | Presentación               |
|--------------------|------------------------|----------------------------|
| Nitrilo sintético. | - Azul.<br>- S, M y L. | <b>Caja x 100 unidades</b> |

Fuente y elaboración propia

El *nitrilo* es un copolímero fabricado por un proceso de polimerización en emulsión. Los monómeros usualmente empleados para esto son butadieno, acrilonitrilo y ácido metacrílico, cuyas proporciones relativas pueden ser alteradas para mejorar diversas propiedades en el polímero final (Martínez, 2016, p27).

## CONCLUSIONES

1.- El Departamento de Housekeeping es de suma importancia en el funcionamiento del Hotel Inkaterra Hacienda Cusco, por ser el departamento encargado de la gestión operativa en el servicio respecto a la limpieza y orden de las habitaciones y áreas públicas, contribuyendo su labor a la buena imagen y prestigio que tiene el hotel.

2.- Debido a las circunstancias actuales de la pandemia, la presente investigación ha desarrollado el tema de la calidad de servicios en el Hotel Hacienda Inkaterra – Cusco, presentando un Protocolo para la prevención y cumplimiento de las normas de sanidad que exige y garantiza los cuidados de los huéspedes y trabajadores del hotel, por lo cual se analizaron las medidas exigidas de salud, por las circunstancias actuales contrarrestando los efectos que en una eventualidad se dieran por el **COVID – 19**.

3.- Se determinaron los estándares de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping, en el Hotel Inkaterra Hacienda Cusco, al establecer las instrucciones de uso, recomendaciones, composición y manejo del producto desinfectante, así como la manipulación por el personal capacitado a fin de garantizar la prevención y cumplimiento de las normas de sanidad impuestas por el Estado, aportando una nueva fórmula y procedimientos que cubren las expectativas y ventajas competitivas frente a otros establecimientos de hospedaje.

.

## RECOMENDACIONES

1. Aplicar el nuevo Protocolo propuesto y descrito en la presente investigación.
2. El protocolo propuesto sea tomado como un modelo, para su aplicación en toda la cadena de Hoteles Inkaterra.
3. Actualizar el protocolo de acuerdo a las tendencias del mercado
4. Diseñar un manual para el área de Housekeeping que incluya los protocolos a seguir



**Tabla°11. Matriz de Operacionalización de las variables**

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL ÁREA DE HOUSEKEEPING PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL INKATERRA HOTEL HACIENDA URUBAMBA – CUSCO COMO MEDIDA DE PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SANIDAD, 2020

| Variable(s)                       | Definición conceptual   | Dimensiones               | Definición operacional   | Indicadores   | Ítems   |
|-----------------------------------|---|---------------------------|--|---|---|
| (tabla de 1 a 5 Escala de Licker) | La gestión operativa es un proceso por el cual se orienta, se previene, se emplean los recursos y esfuerzos para llegar a una meta, un fin, un objetivo o a resultados de la organización | X1: Gestión de Producción | Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada. ( <a href="https://www.academia.edu">https://www.academia.edu</a> ) | - Conocimiento y capacitación del Personal<br><br>- Resultados propuestos-resultados alcanzados<br><br>- Satisfacción frente a la competencia | -Asignación adecuada del personal por funciones<br><br>- Medición capacidad de producción<br><br>- Producción comparada por etapas frente a la competencia<br><br>- (Ross podría ser con los otros hoteles de cadena) en lugar de la competencia. |
|                                   | todas estas obtenidas por la secuencia de actividades además de un tiempo requerido.<br><br><a href="https://www.isotools.org/">https://www.isotools.org/</a>                             |                           |  |   |   |
| GESTION OPERATIVA                 |   | X2: Gestión de RRHH       | La GRH es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y a la remuneración de los empleados, todos los administradores son en cierto sentido gerentes de recursos humanos porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación (Chiavenato, I. 2009. Gestión del talento humano)  | - Motivación e incentivos al personal<br><br>-Lealtad y compromiso empresarial<br><br>-Empowerment  | -Satisfacción del trabajador<br><br>- Grado de fidelización (de 1 a 5- escala de Licker).<br><br>-Delegación funciones (meritocracia)   |

**CALIDAD DE SERVICIOS**

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| <p>La calidad de un bien o servicio requiere de características que facilitan su comprensión, y es el cliente quien define a partir de su interacción con un producto o servicio, si se satisfacen o no sus necesidades. (Villalba, C. 2013)</p> | <p>X3: análisis de servicios y procesos</p> | <p>Análisis de servicios se refiere a la concordancia entre los servicios ofrecidos o que se piensan ofrecer y los requerimientos de clientes y proveedores. También implica el cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada producto o servicio y a las pruebas de su correcto funcionamiento. Gestión de los procesos técnicos y administrativos de la organización y el estricto cumplimiento de leyes y normativas relacionadas con el proceso de producción de artículos y prestación de servicios.</p> <p><a href="https://www.isotools.org/">https://www.isotools.org/</a></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de la clientela</li> <li>- Asignación de recursos</li> <li>- Valoración de Servicio al cliente</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionarios</li> <li>- Importancia de abastecimientos y requerimientos del personal</li> <li>- Buen trato hacia el cliente</li> </ul> |
|  | <p>Y1: Intangibilidad</p>                   | <p>Es la característica más definitoria de los servicios, esto en gran medida porque “a consecuencia de la intangibilidad, la empresa podría encontrar difícil comprender cómo los consumidores perciben y evalúan sus servicios y la calidad en la prestación de esos servicios” (Zeithaml, 1981); en otras palabras, supone un mayor riesgo percibido para los consumidores o temor al verse insatisfechos tras la adquisición de los servicios (Grande, 2005, p. 36 citado por Villalba, C. 2013.p.57).</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo personal</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño del trabajador</li> <li>- Eficiencia</li> </ul>   |
|  | <p>Y2: Inconsistencia</p>                   | <p>Los servicios, especialmente, son poco estandarizables, lo cual quiere decir que quien presta un servicio puede variar frente a otro, y por tanto la calidad varía de acuerdo con la percepción que se tenga de determinado servicio. Al respecto, Duque (2005) manifiesta que “es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente a lo que el cliente percibe que recibe de ella”. (Villalba, C. 2013, p.57).</p>   | <p>Gestión del conocimiento</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de generar conocimientos</li> <li>- Empatía y comportamiento en la atención al cliente.</li> </ul>                            |
|  | <p>Y3: Inseparabilidad</p>                  | <p>Los servicios en su mayoría mantienen una relación de doble vía entre quien consume y crea el servicio, es por esto que la producción es un esfuerzo conjunto del consumidor y el vendedor, volviéndose esto un acto indisoluble (Gronroos, 1978 citado por Villalba, C. 2013.p.57).</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptación del servicio</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de intercambiar conocimientos</li> <li>- Comunicación oportuna</li> </ul>   |

Fuente: Elaboración propia (2020).



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- ✓ Agudelo, G., Aigner, M., & Restrepo, J. R. (2008). Experimental y no-experimental. *La sociología en sus escenarios*, (18).
- ✓ Aznar, J. P., Bagur, L., & Rocafort, A. (2016). Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: El sector hotelero en la costa catalana. *Intangible Capital*, 12(1), 147-166.
- ✓ Benavides Chicón, C. G. (2012). Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz.
- ✓ Bellés Bellés, E. (2019). La figura del viajero.
- ✓ Bustamante, D. D., Arista, Y. M., Valle, Y. M., & Chambergo, P. T. (2018). Administración de la calidad total. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21-26.
- ✓ Colmenares Delgado, O. A., & Saavedra Torres, J. L. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio.
- ✓ Cortés, E. C., Moliner, J. P., Guilló, J. J. T., & Azorín, J. F. M. (2012). La relación entre la gestión de la calidad y el rendimiento empresarial en el sector hotelero. *Papers de Turisme*, (40), 31-47.
- ✓ Curinuqui, C (2016), Estudio de Satisfacción de los Turistas Nacionales que visitan el Complejo Turístico de Quistococha. Iquito – Perú.
- ✓ Díaz, C., & Shirley, L. (2017). Relación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas y la Gestión de la Calidad de los Servicios de los Hoteles de tres estrellas en la Ciudad de Arequipa-2016.
- ✓ Feigenbaum, A. (1994). Control total de la calidad. *México*, 421.

- ✓ Gilberto Leonardo, O. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales*, (18), 89-96.
- ✓ Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- ✓ Hoyer, R. W., & Hoyer, B. (2001). ¿Qué es calidad? *Revista Quality Progress*, 34(2).
- ✓ Iñiguez Torres, S. A. (2017). *Plan de mejora de calidad en el servicio del restaurante ópera del Hotel Dann Carlton, Quito* (Bachelor's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2017).
- ✓ Fatule, J. M. (2014). Paisaje cultural, identidades locales y turismo en el Valle Sagrado de los Incas: el caso de la ciudad de Pisac.
- ✓ Guadalupe, C. (1991). Ciudad y política en el Valle Sagrado de los Incas. *Allpanchis*, 23(38), 261-316.
- ✓ Inkaterra, 2020. Recuperado del:  
<https://www.inkaterra.com/es/inkaterra/inkaterra-hacienda-urubamba/la-experiencia/>).
- ✓ Jovell, A. J., Rubio, M. D. N., Maldonado, L. F., & Blancafort, S. (2006). Nuevo rol del paciente en el sistema sanitario. *Atención primaria*, 38(4), 234-237.
- ✓ Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Ediciones Morata.
- ✓ León Carrasco, L. G. (2020). Capacitación y control del personal en el área de housekeeping para una gestión de calidad del Miraflores Park Hotel.
- ✓ López-nieto y Mallo, Francisco (2006). Honores y protocolo. *La ley*.
- ✓ Lucas Balderramo, E. D. (2019). *Evaluación de la gestión operativa del servicio hotelero en el cantón Manta de la provincia de Manabí* (Bachelor's thesis, Calceta: ESPAM MFL).

- ✓ Lujano Sandoval, L. B. (2016). Eco-gestión del área de housekeeping de las cadenas hoteleras 4 estrellas: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en Puno y su incidencia en el turismo receptivo.
- ✓ Martínez, E., & Martínez, F. (2009). Capacitación por competencias. *Principios y métodos. Santiago.*
- ✓ Martínez, S. H. (2007). Definición y significado de los gabinetes de protocolo de las universidades españolas como herramientas de las Relaciones Públicas institucionales. *Sphera Pública, (7)*, 97-110.
- ✓ Martínez Ortiz, P., & Vélez Vilorio, M. (2016). Análisis comparativo de la permeabilidad entre guantes de látex y guantes de nitrilo en la clínica de odontología Dr. René Puig Bentz de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña en el período mayo–agosto, 2016.
- ✓ Mayo Alegre, J. C., Loredó Carballo, N. A., & Reyes Benítez, S. N. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Retos de la Dirección, 9(2)*, 49-67.
- ✓ Mier, B. S., & Garrido, M. J. G. Uso De Guantes.
- ✓ Molina, R., & García, O. (2003). Manual de limpieza y desinfección hospitalaria. *Colombia: hospital Departamental Mario Correa Rengifo.*
- ✓ Nappa, N., Insausti, M. J., & Sigüenza, A. F. (2005). Obstáculos para generar representaciones mentales adecuadas sobre la disolución. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias, 2(3)*, 344-363.
- ✓ Ñaupas, P. H. (2013). Metodología de la investigación científica. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- ✓ Troncos Escobar, J. Y. (2018). Evaluación de la calidad del servicio utilizando las buenas prácticas. Caso: Hotel Gran Palma de la ciudad de Piura, 2018.

- ✓ Vergara González, J. A. (2013). Aplicación de la norma UNE 182001 a un hotel.
- ✓ Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría.
- ✓ Oliva, E. J. D., & Palacios, D. P. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Criterio Libre*, 15(26), 195-213.
- ✓ Polanco Botella, J. Importancia de la capacitación para la gestión del conocimiento en el sector hotelero de alta calidad en Bogotá.
- ✓ Torres-Toukoumidis, Á., Rodríguez, L. M. R., & Rodríguez, A. P. (2018). Ludificación y sus posibilidades en el entorno de blended learning: revisión documental. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1), 95-111.
- ✓ Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores* (No. 658.56/Z48dE).

## ANEXOS

### Anexo 1: Entrevistas

#### ENTREVISTA EXPERTO 1

Nombre del Entrevistado: Paola Antón

Cargo en la Institución: Ama de Llaves - Inkaterra Hacienda Urubamba

| N° | Preguntas   | Respuesta   |
|----|---|---|
| 1° | Según las últimas medidas de bioseguridad y protocolos sanitarios en hoteles propuestos por entidades gubernamentales, ¿cree oportuno que la cadena Inkaterra debe implementar en todos sus hoteles un protocolo mejorado?  | Efectivamente, en Inkaterra tenemos un Plan de Limpieza y de higiene ya establecido con todos los procedimientos de limpieza tanto de AAPP, áreas nobles, áreas internas y habitaciones. Pero frente a esta nueva coyuntura donde las entidades gubernamentales han establecido nuevos protocolos, nos hemos visto en la necesidad de implementar y mejorar nuestros procedimientos; adecuándonos a estos protocolos de bioseguridad para así garantizar una estadía impecable para nuestros viajeros.  |
| 2° | Teniendo en cuenta que todos los departamentos de un hotel son importantes, ¿Consideraría Ud. que alguno de ellos debiera requerir mayor atención en lo que a medidas de higiene sanitaria se refiere?  | <p>Efectivamente, todos los departamentos del hotel son muy importantes. Sin embargo, en esta coyuntura actual pienso que el departamento de housekeeping se ha revalorizado. Nosotros tenemos la responsabilidad de la higiene, limpieza y desinfección de todas nuestras áreas y de las habitaciones. Y esto lo vamos a lograr de la mano con nuestro personal.</p> <p>Es un cambio rotundo para nuestro personal, todos esos protocolos. Sin embargo, nosotros como ama de llaves o gobernantas tenemos que darle soporte: estar con ellos, establecer una comunicación activa, diaria, para poder sobre todo darle ese soporte porque nuestro trabajo sabemos que es un trabajo bajo presión, en donde los tiempos cuentan, pero sin embargo ahora nos exigen mayor dedicación, mayor detalle en lo que es la limpieza y desinfección requiere.</p> <p>Por eso necesitamos darle ese seguimiento, una supervisión un poco más exhaustiva y también necesitamos el soporte de la parte del Directorio o de Gerencia, para que ellos también escuchen nuestras necesidades y sepan también nuestro día a día.</p> |
| 3° | Debido a que el personal de housekeeping y mantenimiento está en contacto directo con los viajeros mientras limpia las habitaciones y realiza otras tareas de mantenimiento, ¿Consideraría esencial fortalecer con capacitaciones puntuales y específicas a estos | Si, es fundamental las capacitaciones; esto se tiene que realizar conjuntamente con el área de RRHH y como también dentro del Plan de Reapertura nos exigen capacitaciones registradas. Dentro del área de housekeeping sabemos que puede presentarse   |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | departamentos, respecto al manejo e importancia de los protocolos de bioseguridad?  | cualquier solicitud del viajero en la habitación. Por lo tanto, esa imagen de seguridad y de cuidado hacia el viajero tenemos que demostrarlo en el momento de ingresar a las habitaciones con nuestros EPP establecidos al igual el área de mantenimiento, si es que se presentara alguna averilla, ellos deben estar correctamente presentados con sus EPP y brindar esa imagen de seguridad y cuidado hacia el viajero.   |
| 4° | La normativa actual sobre el coronavirus Covid-19 exige que los hoteles y restaurantes dispongan de carteles sobre las medidas de prevención adoptadas para evitar el contagio, ¿Considera Ud. necesario señalar y tener información precisa al alcance de todos (viajeros y colaboradores) en lugares y/o puntos estratégicos del hotel? | Efectivamente, también lo que respecta a la señalización; también son normativas que están dentro de los planes de reapertura, esto se enfoca específicamente para poder sensibilizar tanto al viajero como al colaborador para que ellos tomen conciencia de la importancia de su cuidado personal e higiene porque así también cuidan a otros.   |
| 5° | ¿Considera Ud. que implementar un protocolo de bioseguridad significaría una inversión considerable para la cadena Inkaterra?   | Si, pienso que va a ser una inversión considerable para la cadena porque ahora con esta nueva coyuntura estamos observando sobre todo que la tecnología a dado pasos agigantados y esto garantiza también a nuestro viajero. Tendremos poco contacto con él, pero ellos también lo van a tomar de la manera que los estamos cuidando. Toda esta tecnología que está llegando y que se están recomendando, vamos a tener que implementarlas; al igual que también vemos que se están recomendando ciertos equipos para garantizar la correcta sanitización y desinfección de las habitaciones.<br><br>En la parte de los utensilios de limpieza que debemos utilizar, la señalética, todo esto es una inversión que va repercutir, pero a la larga el resultado va ser lograr el cuidado del viajero eso lo más importante, más allá de la inversión. |
| 6° | Teniendo en cuenta que un Plan de limpieza y desinfección es clave para mantener alto los estándares de seguridad e higiene en un hotel ¿Cree Ud. que contar con un Protocolo de limpieza y desinfección, significaría una ventaja competitiva para la organización Inkaterra?  | Si, pienso que es una ventaja competitiva. Inkaterra ha desarrollado ya Manuales de limpieza y desinfección, con procedimientos muy exigentes donde enfocamos todos los pasos que debe seguir el personal desde que ingresa a una habitación hasta que salga o si es una limpieza de una habitación de salida o si es una limpieza de habitación de pernocte. Nosotros ahora nos debemos que enfocar es en la desinfección es un tema clave dentro de la reglamentación de nuestra autoridad gubernamental. Este es el punto básico que nosotros debemos enfocar a nuestro personal y Concientizar en la importancia de la desinfección.   |
| 7° | Considera conveniente contar con una política de información hacia los viajeros en donde se les pueda brindar detalles como ¿la composición química de los productos desinfectantes, con el fin de que se sientan seguros al saber que no se utilizan productos tóxicos para su salud?  | Esto lo deberíamos coordinar con el área de Marketing, de Reservas con una información general dentro nuestra página Web, al igual que nuestro personal debe estar capacitado para poder dar una información si es que nuestro viajero lo solicita. Saber en una forma general que son productos garantizados, que son productos de última generación, que están en la vanguardia y que garantizan la correcta desinfección y la eliminación de los virus.   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 8° | Teniendo en cuenta la importancia de la comunicación ¿cree conveniente informar a los viajeros acerca de la periodicidad de la desinfección del hotel? | Debe estar resaltado de forma general en nuestra página Web y siempre nosotros tener la información a la mano, para cualquier viajero que nos soliciten o nos pregunten. Tener conocimiento porque sabemos que ahora los planes de limpieza tienen que ser más exigentes y más rigurosos con mucha mayor frecuencia y esto lo tiene que saber todo nuestro personal y nosotras las amas de llaves o gobernantas tenemos que desarrollar este plan conjuntamente con ellos, para que se sientan parte del plan de trabajo que vamos a seguir por un buen tiempo   |
| 9° | Respecto a las medidas de seguridad y salubridad en la empresa, ¿Qué potencialidad podría destacar de la cadena de hoteles Inkaterra?                  | Nosotros siempre hemos sido siempre responsables en desarrollar procedimientos y sobre todo que estos procedimientos sigan los lineamientos de higiene, limpieza y seguridad dentro de todas nuestras áreas y dentro de las habitaciones. Sobre todo, el personal que ingresa a laborar está debidamente identificado con los procedimientos y sobre todo se les recalca que es un trabajo muy profesional el que realizamos. Lo segundo es que nosotros utilizamos productos que son biodegradables o amigables con el medio ambiente y que son certificados. Eso nos garantiza que siempre hemos estado siguiendo un lineamiento de higiene y limpieza en todo nuestro proceso de trabajo. |
| °  | ¿Recomendaría el protocolo de bioseguridad a proponer como un plan piloto para ser desarrollado por la cadena de hoteles Inkaterra?                    | Yo recomendaría este plan piloto nos va a garantizar una estadía saludable a nuestro viajero.  |

Fuente y elaboración propia

## ENTREVISTA EXPERTO 2

Nombre del Entrevistado: [Joaquín Escudero](#)

Cargo en la Institución: [Gerente Residente - Inkaterra Hacienda Urubamba](#)

| N° | Preguntas  | Respuesta  |
|----|--|--|
| 1° | Según las últimas medidas de bioseguridad y protocolos sanitarios en hoteles propuestos por entidades gubernamentales, ¿cree oportuno que la cadena Inkaterra debe implementar en todos sus hoteles un protocolo mejorado?   | Definitivamente es recomendable hacerlo, nos ayudará para que nuestros clientes nos vean como empresa segura.  |
| 2° | Teniendo en cuenta que todos los departamentos de un hotel son importantes, ¿Consideraría Ud. que alguno de ellos debiera requerir mayor atención en lo que a medidas de higiene sanitaria se refiere?   | Las áreas que deben prestar mayor atención son las áreas que tienen contacto con el viajero. Estamos hablando de housekeeping, mantenimiento, A&B: bar, restaurante y cocina; son las áreas que deberíamos enfocarnos con mayor ahínco en asegurarnos que todos los chicos estén capacitados.  |
| 3° | Debido a que el personal de housekeeping y mantenimiento está en contacto directo con los viajeros mientras limpia las habitaciones y realiza otras tareas de mantenimiento, ¿Consideraría esencial fortalecer con capacitaciones puntuales y específicas a estos departamentos, respecto al manejo e importancia de los protocolos de bioseguridad? | Es oportuno, no solamente protegemos al viajero sino primordialmente proteger a nuestros colaboradores. Es ideal difundir y asegurarnos que esta nueva cultura que es el uso de las mascarillas, el uso de los protectores faciales, que sea de manera adecuada. Nosotros sabemos cuáles son por ejemplo en el Valle sagrado de los incas las limitaciones de ciertas personas, todo esto es nuevo para ellos. El hecho de ponerse una mascarilla en la boca ya te estas protegiendo, pero hay que enseñarles la manera adecuada como ponerse, como quitarse y como conservarla. |
| 4° | La normativa actual sobre el coronavirus Covid-19 exige que los hoteles y restaurantes dispongan de carteles sobre las medidas de prevención adoptadas para evitar el contagio, ¿Considera Ud. necesario señalar y tener información precisa al alcance de todos (viajeros y colaboradores) en lugares y/o puntos estratégicos del hotel?            | En este caso lo podemos dividir en dos pasos, en el caso del personal es importante que debe tener la información a la mano de fuentes confiables, en el caso de los viajeros poner letreros necesarios que vayan de acuerdo al diseño del hotel. Lo más importante es capacitar a nuestro personal, lograr en ellos que sean consciente lo importante que son estos temas.  |
| 5° | ¿Considera Ud. que implementar un protocolo de bioseguridad significaría una inversión considerable para la cadena Inkaterra?  | Honestamente no creo que sea una inversión de gran enmendadura. Porque básicamente se trata de capacitar al personal, efectivamente se va a requerir de cierto presupuesto para comprar mascarillas, protectores faciales, pero eso no significa una inversión hablando en números de gran importancia; el tema está en la capacitación básicamente.   |



|     |   |   |
|-----|---|---|
| 6°  | <p>Teniendo en cuenta que un Plan de limpieza y desinfección es clave para mantener alto los estándares de seguridad y higiene en un hotel ¿Cree Ud. que contar con un Protocolo de limpieza y desinfección, significaría una ventaja competitiva para la organización Inkaterra?</p>         | <p>Todas las empresas en la actualidad están trabajando en ese tema con un protocolo bien desarrollado ya que esto lo que va hacer es transmitir seguridad a nuestros clientes. Los clientes van a ir a los hoteles que le ofrezcan este tipo de seguridad. Todos nosotros estamos preocupados por no contagiarnos o por evitar contagiarnos. Nosotros tenemos que garantizar es eso, no solamente evitar contagios, sino prevenir, controlar y disminuir riesgo de contraer la Covid 19 y eso es lo que toda persona y el gran porcentaje de la población está buscando eso, ir a un lugar que te garantice que todos estos protocolos se van a cumplir.</p>   |
| 7°  | <p>Considera conveniente contar con una política de información hacia los viajeros en donde se les pueda brindar detalles como ¿la composición química de los productos desinfectantes, con el fin de que se sientan seguros al saber que no se utilizan productos tóxicos para su salud?</p> | <p>La información debe ir dirigida más para los trabajadores y a los viajeros muchas veces por un lado no tendrán tiempo de estar revisando cosas que de pronto ellos ya asumen que un hotel de esta categoría pues lo maneja de manera completa, más clara.</p>  |
| 8°  | <p>Teniendo en cuenta la importancia de la comunicación ¿cree conveniente informar a los viajeros acerca de la periodicidad de la desinfección del hotel?</p>   | <p>Si se puede hacer a través de la página web en términos generales se puede dar una pequeña explicación de cómo se maneja estos temas en cada unidad operativa.</p>   |
| 9°  | <p>Respecto a las medidas de seguridad y salubridad en la empresa, ¿Qué potencialidad podría destacar de la cadena de hoteles Inkaterra?</p>  | <p>Lo que podemos hacer ahora y lo que ya veníamos haciendo en estos temas de cuidar el medio ambiente, si bien es cierto a la fecha todos nos cuidamos usando mascarillas descartables, usando guantes, caretas faciales y todos son derivados del plástico. Entonces estamos retrocediendo en lo que es el tema de cuidar el medio ambiente. Lo que se buscaría es de la mano asegurarnos que cumplimos con todos los protocolos de bioseguridad, también debemos asegurarnos como empresa desarrollar un procedimiento que permita mostrar a nuestros clientes y a la población en general que Inkaterra es una empresa que continua en el cuidado del medio ambiente. Asegurarnos que cada mascarilla .</p> |
| 10° | <p>¿Recomendaría el protocolo de bioseguridad a proponer como un plan piloto para ser desarrollado por la cadena de hoteles Inkaterra?</p>  | <p>Creo que las oportunidades digamos de mantener las puertas abiertas o la mente abierta porque es un tema de cambiar nuestra manera de pensar, creo que eso nos permite la oportunidad a nuevas prácticas con mayor conocimiento de protocolos, en mi caso yo lo recomendaría, le daría una oportunidad.</p>  |

Fuente y elaboración propia

## ENTREVISTA EXPERTO 3

Nombre del Entrevistado: [Luis Matute](#)

Cargo en la Institución: [Gerente Residente - Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel](#)

| N° | Preguntas  | Respuesta   |
|----|--|---|
| 1° | Según las últimas medidas de bioseguridad y protocolos sanitarios en hoteles propuestos por entidades gubernamentales, ¿cree oportuno que la cadena Inkaterra debe implementar en todos sus hoteles un protocolo mejorado?   | Nosotros siempre hemos tenido protocolo, muy parecido a lo que exige ahora la ley, pero obviamente sí nos estamos esforzando, siempre Inkaterra trata de brindar un mejor servicio, en este caso darles mayor seguridad a nuestros viajeros. Así que sí me parece adecuado que lo hagamos, lo estamos haciendo en realidad.   |
| 2° | Teniendo en cuenta que todos los departamentos de un hotel son importantes, ¿Consideraría Ud. que alguno de ellos debiera requerir mayor atención en lo que a medidas de higiene sanitaria se refiere?   | Haber, yo creo que como dice, todos son importantes, pero en el tema de housekeeping y alimentos y bebidas creo que va un poco más allá, y también el mismo mantenimiento que son los que entran a las habitaciones, que están en contacto, no sabemos quién estuvo en la habitación, que hicieron en la habitación, de repente en otras áreas lo podemos ver. Esas áreas son las áreas críticas, donde hay que tener mucho cuidado, estar siempre desinfectando todo, estar atentos a los síntomas que puede presentar un viajero, porque como le digo, una persona que está en housekeeping no sabe que pasa en la habitación, sólo entra a limpiarla, y que habrá pasado, que contacto habrá habido, que cuidados habrán tenido ahí, entonces me parece que housekeeping y mantenimiento son áreas difíciles, y alimentos y bebidas también por el contacto con los alimentos. |
| 3° | Debido a que el personal de housekeeping y mantenimiento está en contacto directo con los viajeros mientras limpia las habitaciones y realiza otras tareas de mantenimiento, ¿Consideraría esencial fortalecer con capacitaciones puntuales y específicas a estos departamentos, respecto al manejo e importancia de los protocolos de bioseguridad? | En realidad hemos tenido capacitaciones por parte de la Municipalidad, de Mincetur, de la marca de Machu Picchu, cada uno en áreas específicas, también con nuestras áreas de servicio de Inkaterra y todos los días tenemos reuniones de Gerencia aquí y reforzamos, hablamos cualquier cosa que se nos pueda presentar, o sea ya en papel y como capacitación lo tenemos, y ahora diario lo reforzamos y es muy importante porque a veces también se presentan nuevas cosas también, y estamos mejorando, y esto es algo nuevo para nosotros, ciertas cosas.  |
| 4° | La normativa actual sobre el coronavirus Covid-19 exige que los hoteles y restaurantes dispongan de carteles sobre las medidas de prevención adoptadas para evitar el contagio, ¿Considera Ud. necesario señalar y tener información precisa al alcance de todos (viajeros y   | Sí, por supuesto. Nosotros hemos elaborado nuestros cuadros, obviamente al estilo de Inkaterra, algo elegante y bonito, hemos tratado de no sé, también de inventarnos algo, ahora te voy a enseñar uno que hemos hecho para no sentarse, pero sí, todo tiene que estar bien informado, las capacidades, los aforos,  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | colaboradores) en lugares y/o puntos estratégicos del hotel?   | enseñar cómo se lavan las manos, siempre informar, siempre supervisar, porque a veces, un viajero también está apurado, quiere llegar a su cuarto, paso por paso informamos a todos, les entregamos una cartilla al ingresar a los viajeros, ahora hemos cambiado un poco en el tema de que informamos mucho más y mucho más temas, digamos todo con reserva, tenemos mucho más contacto con los viajeros, por WhatsApp, usamos bastante WhatsApp con los mismos viajeros, sus cenas, si quieren la poza, si quieren la chimenea, los platos para el desayuno, todo, todo, todo, y así es mejor. Por ejemplo, le voy a enseñar esto de acá, un minuto (*). Así como me decía de señalización todo, acá hemos puesto nuestro, en vez de poner "X" en los asientos, hemos hecho nuestros osos de "Prohibido Sentar", mayormente en lugares están dejando un espacio ahí ponen una X con maskintape, ¿no? digamos, la mayoría de gente, feo, entonces nosotros tenemos nuestros ositos que hemos hecho, entonces es algo de Inkaterra. |
| 5° | ¿Considera Ud. que implementar un protocolo de bioseguridad significaría una inversión considerable para la cadena Inkaterra?  | En realidad, como dije al comienzo, muchos de los protocolos siempre los hemos usado, por ejemplo, de desinfección, el manual de la lavandería, en la cocina, hay ciertas cosas, pero no, no es tanta inversión me parece. No, no cambia mucho, vamos a comprar ciertos equipos, pero no es una inversión tan grande, no es tanto.  |
| 6° | Teniendo en cuenta que un Plan de limpieza y desinfección es clave para mantener alto los estándares de seguridad y higiene en un hotel ¿Cree Ud. que contar con un Protocolo de limpieza y desinfección, significaría una ventaja competitiva para la organización Inkaterra?         | Claro, claro, como usted dice, siempre hemos tenido los manuales, y reforzarlo, de repente cambiar los productos, nos va ayudar a dar mejor seguridad y dar una mejor impresión como empresa ¿no? Siempre mostrarnos como una empresa sólida, una empresa sostenible, que siempre estamos apoyando creciendo entonces eso por supuesto nos va a ayudar, igual yo veo a la competencia también, la competencia también se está esforzando, no sólo nosotros, yo veo como el Marriott, siempre, siempre está mejorando, implementando, y nosotros también no nos podemos quedar.  |
| 7° | Considera conveniente contar con una política de información hacia los viajeros en donde se les pueda brindar detalles como ¿la composición química de los productos desinfectantes, con el fin de que se sientan seguros al saber que no se utilizan productos tóxicos para su salud? | Claro, como le comentaba, ahora que usamos mucho más la parte de celular, ésta parte digital, estamos dando cartillas, estamos enviando las cartas, estamos dando QR, toda la información la tienen en la habitación, en el celular, en las entradas del restaurante, en la entrada de recepción y es algo que se dio por el COVID pero nos va a servir también para el futuro, ¿no?, es mucho mejor, mucho más informados los viajeros, mucho mejor contacto, mucho mejor coordinaciones, es algo que ha salido por la pandemia pero nos va a ayudar bastante, es muy importante estar bien informados, ¿no?.  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 8°  | Teniendo en cuenta la importancia de la comunicación ¿cree conveniente informar a los viajeros acerca de la periodicidad de la desinfección del hotel? | Eso lo podemos manejar nosotros nomás, más bien con Marketing, ¿no?, mostrarnos como empresa; pero darles detalles a los viajeros aquí, no me parece, bueno si nos preguntan obviamente, pero más manejarlo como empresa, como Marketing, en redes también podría ser, sí.  |
| 9°  | Respecto a las medidas de seguridad y salubridad en la empresa, ¿Qué potencialidad podría destacar de la cadena de hoteles Inkaterra?                  | Con Inkaterra, ahora con este tema, hemos mejorado los estándares de alta calidad que siempre hemos tenido, nos hemos mantenido, por ejemplo, ¿no?, en el tema de sostenibilidad tenemos nuestra chacra con productos totalmente orgánicos listos para el consumo, nuestras habitaciones están desinfectadas, hay mucho más cuidado, entonces todo esto nos ha ayudado a reforzarnos, a potenciarnos. |
| 10° | ¿Recomendaría el protocolo de bioseguridad a proponer como un plan piloto para ser desarrollado por la cadena de hoteles Inkaterra?                    | Claro, claro que sí, claro, aparte que a usted yo la conozco y sé que todo va a estar muy bien.   |

Fuente y elaboración propia

## Anexo 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

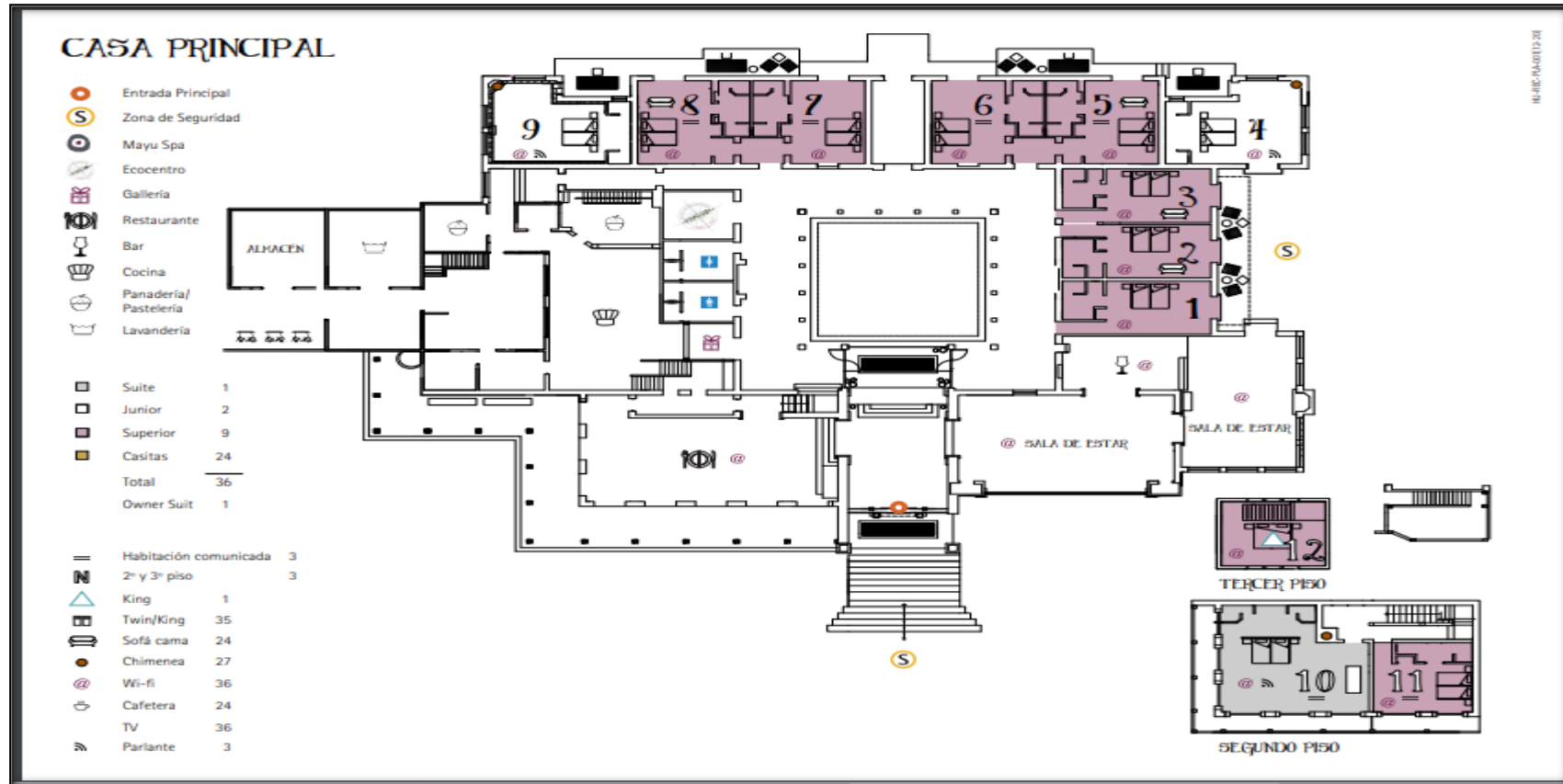
#### IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL +AREA DE HOUSEKEEPING PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL INKATERRA HOTEL HACIENDA URUBAMBA – CUSCO COMO MEDIDA DE PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SANIDAD, 2020

| PROBLEMA GENERAL  | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLES  | DIMENSIONES  | INDICADORES  | METODOLOGIA E   |
|---|--|--|--|--|---|
|   |  |  |  |  | INSTRUMENTOS  |
| ¿Cuál es el nivel de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, como medida de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad? | Determinar el nivel de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, como medida de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad | X =<br><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b><br><b>GESTION OPERATIVA</b> | X1: Gestión de Producción<br><br>X2: Gestión de RRHH<br><br>X3: análisis de servicios y procesos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento y capacitación del Personal</li> <li>- Resultados propuestos- resultados alcanzados</li> <li>-Satisfacción frente a la competencia</li> <li>- Motivación e incentivos al personal</li> <li>- Lealtad y compromiso empresarial</li> <li>- Empowerment</li> <li>- Satisfacción de la clientela</li> <li>- Asignación de recursos</li> <li>- Valoración de Servicio al cliente</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Asignación adecuada del personal por funciones</li> <li>-Medición capacidad de producción</li> <li>- Producción comparada por etapas frente a la competencia</li> <li>- Satisfacción del trabajador</li> <li>- Grado de fidelización (de 1 a 5- escala de Licker).</li> <li>-Delegación funciones (meritocracia)</li> <li>- Cuestionarios</li> <li>- Importancia de abastecimientos y requerimientos del personal</li> <li>-Buen trato hacia el cliente</li> </ul> <p><b>METODOLOGIA</b></p> <p>Análisis documental y observación científica in situ de la aplicación del protocolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño del trabajador</li> </ul> |

|  |  |   |  |   |  |
|--|--|---|--|---|--|
|  |  | Y =<br><b>VARIABLE<br/>DEPENDIENTE</b><br><br><b>CALIDAD<br/>DE<br/>SERVICIOS</b> | Y1. Intangibilidad<br><br>Y2. Inconsistencia<br><br>Y3.<br>Inseparabilidad | <b>- Desarrollo personal</b><br><br><b>- Gestión del<br/>Conocimiento</b><br><br><b>- Adaptación del servicio</b> | - Eficiencia<br><br>- Capacidad de generar conocimientos<br>- Empatía y comportamiento en la atención al cliente<br><br>- Capacidad de intercambiar conocimientos<br>- Comunicación oportuna<br><br><b>METODOLOGIA</b><br><br>Análisis de la aplicación de la entrevista y observación de los comportamientos del huésped y capacidades de los trabajadores. |
| <b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>   | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>   |   |  |   |  |
| ✓ 1. ¿De qué manera las medidas de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad contribuyen a determinar el nivel de calidad del servicio en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco?<br><br>✓ 2. ¿De qué manera influye la seguridad y fiabilidad sanitaria de los huéspedes en el servicio del área de Housekeeping?<br><br>✓ 3. ¿Cuáles son los estándares de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, que permita la prevención y cumplimiento de las normas de sanidad? | ✓ 1. Analizar las medidas de prevención y cumplimiento de las normas de sanidad contribuyen a determinar el nivel de calidad del servicio el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco.<br><br>✓ Explicar de qué manera influye la seguridad y fiabilidad sanitaria de los huéspedes en el servicio del área de Housekeeping<br><br>✓ 3. Determinar los estándares de calidad de la gestión operativa en el servicio de Housekeeping en el Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba – Cusco, que permita la prevención y cumplimiento de las normas de sanidad. |   |  |   |  |

## Anexo 3

### Plano de la Casa Principal del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba



## Anexo 4

### Plano de uso interno del Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba

