



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

**PLAN DE MEJORA PARA ELEVAR LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING DEL  
HOTEL COLONIAL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, LA**

**LIBERTAD - PERÚ, 2021**

**PRESENTADA POR  
JANET LILI BELLO ALFARO**

**ASESORA  
LUCY ROXANA GRACIELA MUNIVES LAYA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**Reconocimiento - No comercial**  
**CC BY-NC**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA**

**SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**PLAN DE MEJORA PARA ELEVAR LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING DEL  
HOTEL COLONIAL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, LA LIBERTAD-  
PERÚ, 2021**

**TESIS PARA OPTAR**

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN MARKETING TURÍSTICO  
Y HOTELERO**

**PRESENTADO POR:**

**JANET LILI BELLO ALFARO**

**ASESORA:**

**MG. LUCY ROXANA GRACIELA MUNIVES LAYA**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a Dios y a mis padres, sin ellos no sería lo que soy. A mi papa Manuel Bello Cruz que desde el cielo me cuida y me guía, a mi mamá Elvia Alfaro Segura por sus palabras de aliento para seguir adelante y a mi esposo César Rojas Palomino por su gran apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por bendecirme, a mis padres Manuel Bello Cruz y Elvia Alfaro Segura por darme todo en esta vida.

A mi esposo Cesar Rojas Palomino por su paciencia.

A mis hermanos Ronald y Jeymerd Bello Alfaro por sus consejos para seguir adelante.

A mi alma mater Universidad San Martín de Porres por formarme una profesional con valores.

Un agradecimiento especial a la Dra. Angélica María Arriola Miranda por su gran ayuda en esta tesis.

Al Hotel Colonial por darme las facilidades para realizar esta investigación.

A las profesoras Selena Vizcarra y Milenka Cáceres por apoyarme en la validación de instrumentos de esta tesis.

A mi asesora por guiarme en esta tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Páginas</b>
PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xi
Descripción de la situación problemática.....	xi
Formulación del problema.....	xiv
Objetivos de la investigación.....	xv
Justificación de la investigación.....	xvi
Importancia de la investigación.....	xvi
Viabilidad de la investigación.....	xviii
Limitaciones del estudio.....	xviii
MARCO TEÓRICO.....	20
1.1 Antecedentes de la investigación.....	20
1.2 Bases teóricas.....	32
1.3 Definición de términos básicos.....	63
CAPITULO II: METODOLOGÍA.....	69

2.1 Diseño metodológico.....	69
2.2 Procedimiento de muestreo.....	72
2.3 Técnica de recolección de datos.....	75
2.4 aspectos éticos.....	75
CAPITULO III: RESULTADOS.....	77
3.1 Analisis descriptivos de los instrumentos cualitativos.....	77
CAPITULO IV: DISCUSIÓN.....	91
CAPITULO V: PROPUESTA.....	95
CONCLUSIONES.....	164
RECOMENDACIONES.....	166
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	168
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	181
ANEXO 2: GUIA DE OBSERVACIÓN.....	184
ANEXO 3: GUIA DE ENTREVISTA.....	186
ANEXO 4: VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS.....	189
ANEXO 5: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	192
ANEXO 6: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN.....	220
ANEXO 7: DOCUMENTO DE AUTORIZACION DEL HOTEL.....	221
ANEXO 8: FOTOGRAFÍAS DEL HOTEL COLONIAL.....	222

## ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
TABLA 1.....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
FIGURA 1.....	35
FIGURA 2.....	78
FIGURA 3.....	79
FIGURA 4.....	79
FIGURA 5.....	80
FIGURA 6.....	81
FIGURA 7.....	81
FIGURA 8.....	82
FIGURA 9.....	83



## RESUMEN

La presente investigación es la propuesta de un plan de mejora para elevar la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, región La Libertad. Esta propuesta es con el fin de mejorar las diferentes actividades que realizan en el departamento de *housekeeping* y a su vez ayudará a mejorar el servicio que se brinda al huésped.

Para la realización de esta investigación primero se recopiló información del departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial, para luego detectar cuales eran las debilidades en la realización de las actividades en la cual se tiene que mejorar; una vez detectada las debilidades se tiene que fundamentar bibliográficamente con los antecedentes y las bases teóricas relacionados al plan de mejora y a la calidad de los servicios.

El objetivo general de esta investigación es determinar de qué manera el plan de mejora contribuye a elevar la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping* del hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

En esta investigación el enfoque es cualitativo con diseño fenomenológico, con tipo de investigación aplicada y de nivel descriptivo.

La población y muestra está integrada por 10 personas del Hotel Colonial, entre ellos está la administradora del hotel, el supervisor y el personal que trabaja

en el departamento de *housekeeping*. los trabajadores laboran diariamente pero no saben cómo desarrollar sus actividades en dicho departamento.

En esta investigación se utilizó la recopilación de datos y se aplicó la observación no participativa y las entrevistas semi estructuradas; la observación se hace a los colaboradores del departamento de *housekeeping* y las entrevistas se realizan a la alta dirección que son la administradora y el supervisor del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.

Se obtuvo toda la información para determinar y proponer un plan de mejora que contribuya a elevar la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.

**Palabras claves:** Plan de mejora, Calidad de los servicios, hotel y *housekeeping*.

## **ABSTRACT**

This research is the proposal of an improvement plan to raise the quality of services in the housekeeping department of the Colonial Hotel in the city of Trujillo, La Libertad region. This proposal is in order to improve the different activities carried out in the housekeeping department and in turn will help improve the service provided to the guest.

To carry out this investigation, information was first collected from the housekeeping department of the Colonial Hotel, to later detect which were the weaknesses in the performance of the activities in which it has to be improved; Once the weaknesses have been detected, bibliographically based on the antecedents and theoretical bases related to the improvement plan and the quality of services.

The general objective of this research is to determine how the improvement plan contributes to raising the quality of services in the housekeeping department of the Colonial hotel in the city of Trujillo, La Libertad - Peru.

In this research the approach is qualitative with a phenomenological design, with a type of applicative research and a descriptive level.

The population and sample is made up of 10 people from the Hotel Colonial, among them is the hotel manager, the supervisor and the staff who work in the housekeeping department. workers work daily but do not know how to carry out their activities in said department.

In this research, data collection was used and non-participatory observation and semi-structured interviews were applied; The observation is made to the employees of the housekeeping department and the interviews are carried out with the senior management who are the administrator and the supervisor of the Colonial Hotel in the city of Trujillo, La Libertad.

All the information was obtained to determine and propose an improvement plan that contributes to raising the quality of services in the housekeeping department of the Colonial Hotel in the city of Trujillo, La Libertad.

**Keywords:** Improvement plan, Quality of services, hotel and *housekeepin*

## INTRODUCCIÓN

### Descripción de la situación problemática

Hoy en día existen variedad de establecimientos de hospedaje y cada vez los clientes son más exigentes, muchos de ellos tienen problemas con los clientes, ya que no hay una buena gestión por parte de la alta dirección y por lo que muchas veces se brinda un mal servicio, creándose así un malestar con el cliente o huésped. Delgado (2021) dice que:

La identificación de un sistema de gestión es un componente estratégico para alcanzar una buena implementación en las distintas empresas e instituciones; para que estas puedan mejorar su rendimiento y su competencia de proporcionar servicios que garanticen las necesidades y expectativas de sus clientes. (p.12)

Para dar o brindar un buen servicio en un establecimiento de hospedaje, la mejora continua es muy importante ya que de esa manera se logra dar un servicio de calidad al huésped; las mejoras son una estrategia para los establecimientos de hospedaje y a la vez ayuda a mantenerse en el mercado competitivo. Puesto que:

La mejora continua debería ser un objetivo fijo dentro de todas las organizaciones para que se trabaje siendo responsable de que no se pueden permitir deficiencias o incumplimientos en la entrega del producto y/o servicio de elementos básicos para el cliente. (Calderón, 2013, p.260)

Muchos establecimientos de hospedaje se esfuerzan por dar un buen servicio al huésped, pero no tienen los lineamientos que deben de seguir para hacer una correcta gestión; la ausencia de una buena gestión perjudica la calidad de los servicios que le brindan al huésped y a la vez un mal concepto del establecimiento.

Muchos hoteles en el Perú no cumplen con un tipo de servicio esperado por el cliente, la alta dirección de los diferentes establecimientos se enfoca en vender habitaciones y nada más; de esta manera caen en el olvido del buen servicio al cliente o huésped y los establecimientos no mejoran su gestión.

Los clientes de acuerdo con las vivencias que tienen en los establecimientos de hospedaje dependerán si regresan o recomiendan el establecimiento. “Las organizaciones deben de tener en cuenta que la calidad del servicio al cliente es fundamental, ya que los clientes son cada vez más exigentes al momento de obtener un producto o servicio” (López, 2018, p. 3). En todo establecimiento de hospedaje las mejoras deben ser constantes para la satisfacción del cliente o huésped.

La alta dirección muchas veces no toma acciones preventivas ni correctivas frente a este problema que existe en la mayoría de los establecimientos de hospedaje, muchos de los directivos no tienen la experiencia y no son profesionales en el rubro hotelero; el personal operativo que labora es empírico tienen conocimientos muy básicos, presentando dificultades para su buen funcionamiento como son:

Falta de definición de objetivos y políticas de calidad por parte de la alta dirección.

Falta de definición de perfiles y funciones del personal del departamento de *housekeeping* por parte de la alta dirección.

Falta de procesos y procedimientos de todas las actividades que realizan en el departamento de *housekeeping*.

Falta de personal con experiencia en el rubro

Falta de capacitaciones al personal de *housekeeping*

Falta de inventarios.

Esto a su vez trae como consecuencias lo siguiente:

Baja calidad del servicio en el departamento de *housekeeping*.

Bajo rendimiento de los colaboradores del departamento de *housekeeping*.

Esta investigación propone realizar un plan de mejora que podría elevar la calidad de los servicios del departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

Mediante esta elaboración de un plan de mejora se contribuirá a elevar la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping* y se conseguirá la satisfacción y fidelización del cliente. “La satisfacción del cliente con el hotel depende considerablemente de su percepción sobre la diferencia entre lo que invierte y lo que obtiene de la experiencia” (Velázquez et al. 2015). Así como

también permitirá ahorro de recursos, crecimiento de ingresos para el establecimiento y mejor productividad de los colaboradores.

Es muy importante la mejora de la calidad de los servicios en los hoteles. Como indica Vizcarra (2019), que “la hotelería tiene la tarea de satisfacer la necesidad, satisfacer también o exceder las expectativas, para llegar a ello se debe brindar un servicio de calidad” (p.48).

El departamento de *housekeeping* es el que prepara las habitaciones y el servicio en el departamento de *housekeeping* de un hotel es fundamental para definir si el huésped tuvo buena o mala experiencia en el hotel. “El servicio que hace y vende un hotel es cobija, confort y descanso” (Mesalles, 2000).

Para la mejora de los servicios en el departamento de *housekeeping* se debe de planificar, hacer, verificar, controlar y actuar en todas las actividades que realiza; ya que las mejoras ayudan a solucionar los problemas recurrentes y las mejoras deben ser continuas, para que se ofrezca un buen servicio de calidad al cliente.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿De qué manera el plan de mejora eleva la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?



## **Problemas específicos**

¿Cómo el plan de mejora contribuye en la gestión de la Alta Dirección del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?

¿De qué manera el plan de mejora contribuye en el nivel de equipamiento de las habitaciones del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?

¿Cómo el plan de mejora contribuye a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general de la investigación**

Determinar de qué manera el plan de mejora contribuye a elevar la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping* del hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

### **Objetivos específicos de la investigación**

Determinar cómo contribuye el plan de mejora en la gestión de la alta dirección del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.

Determinar cómo contribuye el plan de mejora en el nivel de equipamiento de las habitaciones del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.

Determinar cómo contribuye el plan de mejora a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.

## **Justificación de la investigación**

### **Importancia de la investigación**

La presente investigación es importante porque tiene como propósito el proponer un plan de mejora que contribuya a elevar la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping* (enfocado al cliente interno, colaboradores) del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú. Es interesante e innovador especialmente en este rubro en el cual se busca la mejora continua; ya que el cliente cada vez es más exigente con los servicios que se le brinda en un establecimiento de hospedaje.

También la importancia de esta investigación es porque ayudará a mejorar a lograr optimizar los costos de producción, incrementar la rentabilidad y mejorar el rendimiento del personal, del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

Mediante esta investigación se aportará a la sociedad conocimiento de cómo se debe de planificar, hacer, verificar y actuar en el departamento de *housekeeping* de un establecimiento e hospedaje y de esa manera lograr mejorar los servicios que se brindan al huésped; caso de estudio del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

En este estudio de investigación los beneficiados serán los estudiantes, profesionales de hotelería, empresarios de establecimientos de hospedaje y las personas dedicadas a prestar servicios de hospedaje, y a la vez servirá como fuente de información para otras futuras investigaciones.

Esta investigación es original, novedosa e innovadora, porque en este rubro se busca la mejora constante y mediante la aplicación de una buena gestión se logrará brindar un servicio de calidad al huésped, en el departamento de housekeeping, se logrará que la calidad de los servicios mejore en dicho departamento.

De acuerdo con la experiencia profesional en Turismo y Hotelería y como facilitadora y evaluadora de establecimientos de hospedaje en el Sistema de Aplicación de las Buenas Prácticas de la investigadora – SABP del Plan Nacional de Calidad Turística en el Perú - CALTUR (2017 – 2025). CALTUR brinda una herramienta vital para el desarrollo del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), es uno de sus pilares y lo retroalimenta, entonces, si el PENTUR es el cerebro, el CALTUR es el corazón, ya que constituye una filosofía de ser y sentir al momento de implementar las estrategias de desarrollo turístico en el Perú, se observa que, en los hoteles de uno a tres estrellas en las diferentes Regiones del Perú, el servicio en el departamento de *housekeeping* no es bien dado al huésped, existiendo ausencia de una correcta gestión en el departamento de *housekeeping* y presentando dificultades para su buen funcionamiento como son:

Falta de definición de objetivos y políticas de calidad por parte de la alta dirección.

Falta de definición de perfiles y funciones del personal del departamento de *housekeeping* por parte de la alta dirección.

Falta de procesos y procedimientos de todas las tareas que realizan en el departamento de *housekeeping*.

Mediante esta investigación se logrará determinar que el plan de mejora es el adecuado para estandarizar las diferentes actividades que realizan en el departamento de *housekeeping*; mejorando así la calidad en los servicios y considerando el caso de estudio de investigación al Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

### **Viabilidad de la investigación**

La presente investigación es viable y se puede realizar el trabajo de investigación, ya que se cuenta con suficiente información, se cuenta con la autorización y se están dando todas las facilidades brindadas por el Gerente General del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

Para realizar esta investigación se cuenta con el recurso humano que son los colaboradores, los jefes de área y el Gerente General del establecimiento; los materiales, equipos y recursos económicos es asumido por la investigadora y la posibilidad de realizar el trabajo de investigación de campo que será en el Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

### **Limitaciones del estudio**

Para realizar esta investigación no existe ningún impedimento porque se cuenta con información en la biblioteca ya sea física o virtual de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres a nivel regional, nacional y local, otro detalle no existe que impida la realización de la tesis, ya que se cuenta con todas las facilidades por parte del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

## **Delimitaciones**

### **Delimitación geográfica**

Los estudios se realizaron en el departamento de *Housekeeping* del Hotel Colonial, cuenta con 75 habitaciones, 112 camas y sus clientes potenciales son extranjeros especialmente de los países de Alemania, Francia y España, el hotel está ubicado en el jirón Independencia N°618 en la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

### **Delimitación temporal**

Los estudios de esta investigación se realizaron desde del mes de mayo del 2018 hasta el mes de agosto del 2021.

### **Delimitación temática**

Los temas de la presente investigación son:

Plan de mejora

Calidad de los servicios

Hotel

*Housekeeping*

## CAPÍTULO I:

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Antecedentes de la investigación

Hoy en día los clientes cuando buscan un establecimiento de hospedaje buscan calidad de los servicios. El motivo de la presente es proponer un plan de mejora que contribuya a elevar la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping* del hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.

Cada establecimiento se diferencia por los servicios que brinda al cliente; si la experiencia es buena el cliente regresa, pero si no fue agradable no regresara más; con esto nos indica que la calidad de los servicios es fundamental, sobre todo en el departamento de *housekeeping*, ya que es el departamento donde se da el servicio de habitaciones al cliente y para que el cliente tenga una buena experiencia se debe de tener definido cada actividad que realizan en el departamento de *housekeeping*; de esta manera se facilita así la rapidez del servicio y el mejor desenvolvimiento de los colaboradores.

Existen variedad de investigaciones relacionadas a la calidad de los servicios en los hoteles, pero muy pocos son los relacionados con la mejora de la calidad de los servicios del departamento de *housekeeping*.

### **1.1.1. Antecedentes**

Delgado (2021), elaboró la tesis Diseño de un Plan de Mejora para la Empresa *Global Safe* Salud en el Sistema de Gestión Basados en el Servicio de Información y Atención al Usuario, para obtener un posgrado en Especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial, en la universidad Santo Tomas de Colombia.

Lo que motivo al investigador a realizar este estudio fue que la gestión en el sistema único de acreditación es escasa. Existiendo un deficiente funcionamiento del sistema de salud y servicios en instituciones prestadoras de servicios, así como también observándose como es la demora de entrega de resultados y el desconocimiento de las personas de los derechos con los cuales cuenta al ser un paciente, entre otros.

Esta investigación tuvo como objetivo Realizar el diseño de un plan de mejora para la empresa *Global Safe* Salud en el sistema de gestión basados en el servicio de información y atención al usuario.

La investigación fue de tipo documental y de campo debido a que se requiere información de tipo textual e información del público o fuente primaria de información, mediante herramientas como son reuniones y entrevistas. Al igual clasificar en un plan de mejora de estudios descriptivo debido a que describió no solo los servicios que se ofrecerá sino también los diferentes protocolos y procedimientos. Con método de investigación cualitativo. La técnica que utilizo esta investigación fue la observación y el plan de mejora se desarrolló como población objetivo en la empresa

*Global Safe* Salud de Norte de Santander de Colombia y por ser una sola entidad no se requirió sacar el muestreo de la población, en la observación se realizó la percepción del estado de las atenciones de los pacientes mirando el flujo de personas junto con su comodidad; en esta investigación también se utilizó la técnica de la entrevista, cuyo instrumento fue el cuestionario de entrevistas y las entrevistas se realizaron con algunos pacientes atendidos en la empresa *Global Safe* Salud de Norte de Santander de Colombia.

Los resultados del estudio de esta investigación fueron los siguientes:

En el área de gestión gerencial no existe un plan estratégico documentado para su futura implementación.

No se cuenta con un objetivo estratégico enfocado hacia los pacientes.

Existe debilidad en la aplicabilidad del proceso de gestión documental.

Conclusiones:

La calidad de los servicios es un punto central de la organización.

Con el diseño de un plan de mejora para la empresa *Global Safe* Salud en el sistema de gestión basados en el servicio de información y atención al usuario se tendrá una base sólida para su implementación



centrados en los procesos, los cuales permitirá dirigir y evaluar el desempeño institucional.

Establecer dentro de la institución una cultura de calidad y mejora continua integrada con otros sistemas de la gestión o control sin crear conflictos.

De esta manera la tesis tiene relación con la presente, por lo que el investigador menciona que la calidad de los servicios es un punto central de las organizaciones y el diseño de un plan de mejora en el sistema de gestión basados en los procesos, permitirá dirigir y evaluar el desempeño de los trabajadores. También el investigador dice que se debe *establecer* un saber de calidad y mejora continua integrada con el sistema de gestión.

Herrera (2019), elaboró la tesis titulada Mejora de la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje ubicadas en destinos emergentes del Perú utilizando el sistema de aplicación de buenas prácticas.

Para optar el título de Magister en Gestión de Operaciones y Servicios Logísticos, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Lo que motivó a realizar esta investigación es, demostrar que a pesar de que existen prestadores de servicios turísticos en los destinos emergentes del Perú, no siempre operan un producto o servicio de calidad. Tuvo como objetivo general Implementar el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas que permita mejorar la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje de los destinos emergentes en el Perú.

El diseño metodológico es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada y el diseño de investigación es preexperimental, transversal, descriptivo, comparativo y correlacional.

La población está representada por 38 establecimientos de hospedaje de la región Ica que cuentan con intervención del sistema de aplicación de buenas prácticas entre el año 2015 y 2016.

El tamaño de la muestra está definido por 13 establecimientos de hospedaje de la región Ica. En la recolección de datos las técnicas que utilizaron fueron entrevistas y encuestas realizadas a los microempresarios del rubro hotelero en la localidad de Ica y el instrumento que utilizaron fue el cuestionario.

Los resultados de este estudio fueron que se puede asegurar que se consiguió el cumplimiento del objetivo del estudio, el cual fue implementar el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas que permita mejorar la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje de los destinos emergentes en el Perú, llegando a la conclusión que, de implementar este sistema de manera adecuada, se podrá obtener beneficios en cuanto a la mejora de la calidad de servicios de los establecimientos de hospedaje que lo apliquen.

De esta forma, la investigación tiene relación con la presente, por lo que la investigadora menciona que, implementar un sistema de manera idónea, se logra tener beneficios en lo que respecta a la mejora de la calidad de los servicios para los establecimientos de hospedaje que lo quisieran aplicar.

Vizcarra (2019), elaboró la tesis Servicio de *housekeeping* en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del

paciente – 2018, para obtener el grado académico de maestro en Marketing Turístico y Hotelero, en la universidad de San Martín de Porres.

Lo que motivó a realizar esta investigación a la autora es demostrar que hay una relación entre los hospitales y los hoteles, y a la vez tienen un factor en común que es el alojamiento – *housekeeping*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el servicio de habitaciones de *housekeeping* y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma, 2018.

La investigación fue tipo cuantitativa, con un alcance correlacional y el diseño de tipo no experimental de corte transversal.

La muestra de estudio estuvo constituida por 269 pacientes, la técnica de recolección de datos fueron las encuestas y el instrumento que utilizó fue el cuestionario.

Obteniendo como resultados lo siguiente:

La alta relación significativa del servicio hotelero brindado en los centros hospitalarios.

Que el confort y la calidad hotelera están relacionados dentro de los servicios de salud.

La organización de las habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente.

La función de *housekeeping* en los centros hospitalarios es la de supervisión y control operacional, lavandería y ropería, entrega y distribución de la ropa de la habitación y hospitalaria.

La responsabilidad de *housekeeping* en los centros hospitalarios es de la conservación y belleza física.

Llegando a la siguiente conclusión:

Que el confort y la calidad hotelera son muy importantes tanto para el paciente como para el huésped.

La organización de las habitaciones, son muy importantes para el bienestar del huésped y del paciente.

Dentro de las funciones de *housekeeping* que es la de supervisión, control operacional, lavandería y ropería, entrega y distribución de la ropa de las habitaciones, estas funciones tienen semejanza tanto en hospitales como en los hoteles.

Dentro de las responsabilidades de *housekeeping* que es la de conservación y belleza física, tienen semejanza tanto en hospitales como en los hoteles.

De esta forma, tiene relación con la presente investigación, ya que la investigadora menciona que la calidad hotelera es muy importante para el paciente y el huésped, siendo el departamento de *housekeeping* parte fundamental en los hospitales y en los hoteles para el bienestar del paciente y el huésped.

Méndez et al. (2017), elaboraron la tesis Calidad en las Empresas del Sector Hotelero en Colombia, para optar el título de grado de magister en administración estratégica de empresas en la Pontificia Universidad Católica del Perú; lo que motivo a realizar esta investigación es buscar determinar que tanto influye la implementación de un SGC (Sistema de Gestión de Calidad) en los procesos, productos y servicios, concretamente en el sector Hotelero Colombiano; determinando si los hoteles que poseen un SGC (Sistemas de Gestión de la Calidad) muestran un mayor nivel de calidad, comparado contra aquellos hoteles que no poseen un sistema de gestión de calidad. Esta investigación tuvo como objetivo identificar si las empresas hoteleras con un sistema de gestión de calidad tienen un mayor nivel de calidad comparado con aquellas que no se encuentran certificadas.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, un alcance correlacional, además de un diseño transversal o transaccional.

La muestra de estudio estuvo constituida por 1456 y de los cuales solamente obtuvieron respuesta 130 empresas del sector turístico - hotelero del estado de Colombia: En las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Cartagena; la técnica que emplearon fue la encuesta y el instrumento que utilizaron fue un cuestionario de 35 preguntas.

Los resultados del estudio fueron los siguientes:

En el factor Alta Gerencia, es el factor que presta mayor interés en los planes de calidad, el compromiso de la Alta Dirección es un factor fundamental para la implementación y desarrollo de la gestión de la calidad; puesto que este

define la política, establece los objetivos y metas de calidad, así como también asigna los recursos apropiados para el cumplimiento de estos. Vemos que las empresas hoteleras que cuentan con un SGC presentan un resultado superior a las empresas que no tienen el SGC implementado, esto hace que sus gerentes definan con más seguridad las políticas y planes para el desarrollo de la calidad, además de estar comprometidos con la planeación estratégica y observar las normas establecidas; con respecto a los que no lo tienen, redundando por ende en una calidad mayor, mas direccionada y más orientada. Llegando a la conclusión que el factor de control y mejoramiento de los procesos hace referencia a la realización de procesos de mejoramiento continuo para optimizar sus recursos y brindar así una mejor solución para sus clientes.

La investigación tiene relación con la presente ya que contribuye a evidenciar que la alta dirección es muy importante dentro de un establecimiento de hospedaje, por cuanto es la autoridad que se encarga en implementar, desarrollar y controlar la gestión de la calidad de los servicios y de estar comprometido con la mejora continua sobre todo en los procesos y así optimizar los servicios para satisfacción del cliente. La única diferencia es, que esta tesis ha realizado el estudio a toda la gestión del hotel y en esta investigación se está realizando el estudio a la gestión del departamento de *housekeeping* de un hotel.

Alarcón (2017), elaboró la tesis Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador, para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de Empresas, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; lo que motivo al investigador es que en la empresa

ServiFreno, los empleados al momento de atender a los clientes no dan la información requerida, de tal manera que el cliente se sienta contento de la calidad del servicio, así como también no existe una política de servicio al cliente. La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de impacto del Modelo de Mejora Continua basado en Procesos en la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador.

El tipo de investigación fue descriptiva, propositiva, y explicativa. El diseño de investigación fue experimental, porque la recolección de datos se realizó en dos momentos se aplicó un pretest y post test para identificar la calidad de los servicios en la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador.

La muestra de estudio estuvo constituida por 263 clientes de la empresa ServiFreno de la ciudad de Quito; la técnica que utilizaron fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario donde se midió la calidad de servicio.

Los resultados del estudio evidencian que la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla; llegando a la conclusión que el modelo de mejora continua basado en procesos influye positivamente en los niveles de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador.

De esta manera, la tesis tiene relación con la presente investigación y contribuye con la presente tesis, por cuanto el investigador menciona que el

proceso de mejoramiento es un medio adecuado para lograr cambios efectivos que van a posibilitar ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que la carencia de calidad en los servicios aumentan los costos y cuando se logra dar un nivel de calidad de los servicios se logran beneficios en cuanto a costos, productividad, motivación al personal y aumento de clientes.

Cáceres et al. (2017), elaboraron la tesis Gestión de la Calidad en las Empresas de Transmisión de Energía Eléctrica en el Perú, para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas, en la Pontificia Universidad Católica del Perú; lo que motivo a realizar este estudio a los investigadores fue, que la mayoría de las empresas de transmisión de energía eléctrica ha certificado su sistema de gestión de calidad (ISO 9000); sin embargo, no se conoce cuál es el impacto que tiene en estas empresas sobre la calidad del servicio que brindan. Debido a esto, es importante llegar a conocer cuáles fueron los motivos que llevaron a las compañías a implementar un sistema de gestión de calidad y qué ventajas competitivas evidentes han obtenido, desde la óptica de los colaboradores y líderes empresariales. Tuvo como objetivo de la investigación Identificar la percepción de los colaboradores de las empresas de transmisión de energía eléctrica del Perú y de las que realizan el AOyM (Actividades de Administración, Operación Mantenimiento), sobre la gestión de la calidad; e identificar los principales factores motivacionales que llevaron a implementar un sistema de gestión de la calidad y cómo este ha influido en el desarrollo de su organización.

La tesis fue cualitativa de tipo descriptivo e inductiva. La muestra de estudio estuvo constituida por personas que laboran y pertenecen a cinco



empresas de transmisión de energía eléctrica en el Perú, que realizan actividades de AO y M y cuentan con certificaciones de calidad; La técnica que utilizaron en esta investigación fue la entrevista semiestructurada y el instrumento que utilizaron fue un guion de entrevistas.

Los resultados del estudio fueron, que los factores que motivaron a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad fueron los factores internos y dentro de las principales razones internas se encuentran las políticas del grupo empresarial y el segundo factor interno importante fue mejorar los procesos. Otro de los factores de éxito que consideran es el liderazgo de la alta dirección y el recurso humano, llegando a la conclusión que, se puede afirmar que las empresas de transmisión de energía eléctrica del Perú han implementado sistemas de gestión de calidad producto de motivaciones internas y sobre todo estimuladas por las políticas de la empresa matriz y la búsqueda de la mejora de sus procesos ,también consideran como factor de éxito para un sistema de gestión de calidad el liderazgo de la alta dirección y el recurso humano; también en esta investigación sugieren que el modelo de gestión de calidad más adecuado para una empresa de transmisión es el de Deming.

De esta forma, la tesis tiene relación con la presente, en cuanto a las políticas, mejora de procesos, alta dirección, el recurso humano y la sugerencia que el modelo de gestión de calidad como el más adecuado es el de Deming; son factores fundamentales para implementar y mejorar la calidad de los servicios, por lo tanto, contribuye la investigación con la presente tesis.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Plan de mejora**

Por su parte Laredo et al. (2020), mejora continua Implica la aplicación del ciclo PHCA (planificar-hacer-comprobar-actuar). Periódicamente la empresa debe: (re)definir las metas de mejora, el seguimiento de las tareas, seleccionar información del proceso, analizar la información, planificar actividades concretas y medios precisos, reconocer puntos de verificación, implantar acciones de mejora y soluciones, fijar medios necesarios para efectuar las propuestas hechas, adecuar plan de propuestas hechas, monitorear el plan de propuestas, precisar su eficiencia, adjuntar las tareas con resultados exitosos en los procesos involucrados y volver a evaluar el proceso para introducir la mejora continua. (p. 224)

De acuerdo con Laredo et al. definen que en la mejora continua se debe de aplicar el ciclo PHVA, es necesario precisar los objetivos y a la vez identificar cuáles son las actividades que se deben de mejorar; en la mejora se debe de analizar toda la información recopilada para volver a planificar y definir los objetivos y los procesos; al aplicar las acciones de mejoras se debe de evaluar continuamente para verificar su cumplimiento y de esa manera lograremos un servicio de calidad y a la vez un huésped satisfecho.

Por su parte Villavicencio et al. (2017), define en una organización para obtener resultados eficientes y eficaces de manera gradual, el plan de mejora ayuda a lograr la calidad total y la excelencia. La sinergia que

ayuda al progreso constante es cuando existe la alianza con los procesos y el personal, este es el punto fundamental del plan de mejora. (p. 52)

De acuerdo con lo que menciona Villavicencio et al. el plan de mejora ayuda a una empresa a obtener la calidad de las actividades o servicios y esto se logra de manera progresiva, ya que tienen que ser competentes y efectivos. Debe existir una buena relación con los procesos y los colaboradores del hotel, para poder alcanzar la mejora y obtener un resultado favorable.

Según Coaguila (2017), una de las metas de la ISO 9001:2015 es obtener la mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad, en la cual es sobrellevar a la mejora del desempeño de la organización, que permitirá concluir con las necesidades del cliente y sume la satisfacción del cliente y de los grupos de interés. (p. 49)

Para Coaguila dice que el objetivo de la ISO 9001: 2015 en una organización es la mejora constante y el alcance del rendimiento adecuado de toda la organización; nos dice que, aplicando un plan de gestión de calidad, va permitir cumplir con los requerimientos del cliente y a la vez se logrará el agrado del cliente y de las personas involucradas.

Por su parte Baca (2015), define “Mejorar de manera perseverante y fija se logra conocer y perfeccionar los procesos de producción y los servicios, y de esa manera se evita que se originen defectos y errores” (p. 21).

Baca dice, la mejora es firme, es decir que no para, ya que en una empresa siempre se debe de mejorar la producción y los servicios. Mediante la producción se comprenderá los procesos que se deben de mejorar, para evitar deficiencias y

desaciertos. Con la mejorar continua se logra obtener un producto o servicios de calidad.

Para la ISO 9000 (2015), define “Para que una organización sostenga los niveles actuales de desempeño, es fundamental la mejora y que responda a las transformaciones en sus condiciones internas y externas y establezca nuevas oportunidades” (p.7).

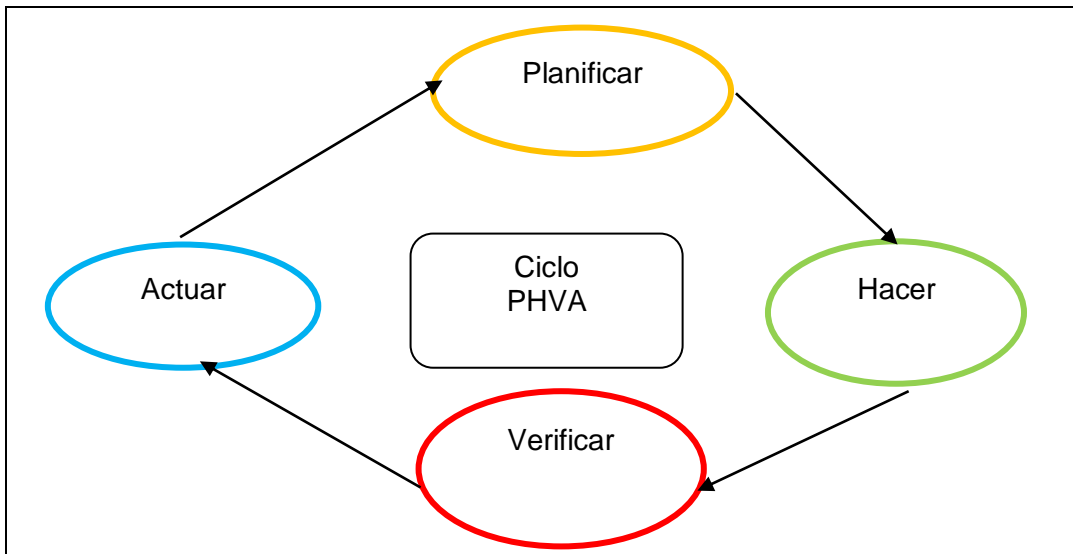
De acuerdo con la ISO 9000 dice que es muy importante la mejora para una organización porque le va a ayudar a sostener un modelo de calidad y en la cual hace que la empresa este en constante innovación y con cambios tanto dentro de la organización como fuera de la organización.

La ISO 9001:2015 se enfoca en los procesos e incorpora el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) (Benzaquen, 2018, p.288). En esta investigación para las subcategorías de la categoría uno, se ha tomado como referencia el circulo de Deming ciclo PHVA aplicado por la ISO 9001:2015. Puesto que:

La norma ISO 9001: 2015 es una guía de gestión por procesos, de primer nivel que autoriza constituir otros tipos, en función de una estructura organizacional, diagnosticando un contexto de intervención, implantando una estrategia, fijando una estructura operativa por procesos, que ayuda a originar una mejora gradual y un efecto en las partes interesadas. (Fontalvo, Delahoz- Domínguez y Morelos,2021, p. 49)

**Figura 1**

*Representación de la Estructura de la Norma Internacional ISO 9001: 2015 con el ciclo PHVA.*



**Nota:** Adaptada de "ISO 9001: 2015", Sistema de Gestión de la Calidad, 2015, p. ix.

### **1.2.1.1 Planificar**

Por su parte Ávila y Alfonso (2019), que "Planificar y lograr los resultados acordes con los requerimientos del cliente y las políticas de la empresa, se deben de implantar las metas del sistema y de sus procesos" (p. 41).

De acuerdo con, Ávila y Alfonso, en la etapa de la planificación toda empresa debe de definir los objetivos, los procesos y los bienes, para poder alcanzar el cumplimiento de todo lo planificado y así lograr un resultado positivo.

La planificación según Rodríguez (2019), es frecuente en todas estas ideas determinar a la planificación como un todo de actividades destinadas a los cambios del comportamiento de una figura, en ejercicio de ciertas metas. Es mediante la planificación como una determinada figura puede llegar a

portarse de la forma que todos confían. En esta dirección la planificación construye un modo de acercamiento, de una efectividad de las cosas a una efectividad deseada, y, por consiguiente, es una herramienta para el placer de las necesidades humanas y sociales. (p. 52)

Rodríguez sostiene que la planificación ayuda a mejorar todos los servicios que se ofrece al cliente y que a futuro se mejoran mediante los objetivos que se proponen en cumplir en un determinado tiempo; nos dice también que la planificación es un mecanismo para el agrado de los requerimientos del cliente, es decir que, lo que se planifica hacer en el futuro nos ayuda a mejorar.

La planificación según la ISO 9001 (2015), define “Fijar las metas del sistema y sus procesos, los bienes necesarios para originar y facilitar resultados acordes con los requerimientos del cliente y las políticas de la empresa, reconocer y plantear los peligros y las pertinencias” (p. x).

La ISO 9001 sostiene que, al planificar la organización debe de considerar y definir los objetivos, los procesos y las políticas de calidad para mejorar la organización o establecimiento de hospedaje y de esa manera obtendremos la satisfacción del cliente; se podría definir qué es la fase más influyente sobre todas las demás.

Fontalvo (2012), dice la ISO 9000: 2008 define, la planificación de la calidad como integrante de la gestión de la calidad está focalizada en fijar las metas de la calidad y la descripción de los procesos operativos imprescindibles, así como los recursos vinculados para lograr las metas de la calidad. (p.71)

De acuerdo con Fontalvo, la ISO 9000 dice, la planificación es parte de la gestión y en la planificación se debe de definir los objetivos que se propone cumplir una empresa y deben ser enfocados a la calidad. Para alcanzar a cumplir lo que se planifica se debe definir los procesos y procedimientos; así como también los medios necesarios para poder realizar las tareas operativas que se ejecutan en una empresa.

Para Armijo (2009), define la Planificación Estratégica, PE, es un método de gestión que permite ayudar a las organizaciones en la toma de decisiones en torno al que hacer actual y al modo que deben de caminar en el futuro para adaptarse a las transformaciones y a los pedidos que les exigen los clientes y obtener la gran eficiencia, eficacia, calidad en los recursos y servicios que abastecen. (p.5)

Armijo dice que planificar nos ayuda a determinar las estrategias en una organización, para saber qué hacer en el ahora y en el futuro; podríamos decir que es el camino que nos va guiar en las transformaciones que todo establecimiento de hospedaje debe realizar y de esa manera se lograría la eficiencia, es decir que mediante la planificación se logra cumplir un servicio de calidad en un tiempo determinado; así como también nos ayuda a lograr la eficacia, que es el uso adecuado de los bienes que se dispone para obtener un servicio de calidad para el huésped.

### **1.2.1.2 Hacer**

Por su parte Ávila y Alfonso (2019), hacer es “implementar lo que se planificó” (p.41).

De acuerdo con, Ávila y Alfonso la etapa del hacer es poner todo en práctica lo que se ha planificado, que pueden ser los objetivos y los procesos de la organización.

Para la revista Conexión ESAN (2016), en su artículo Las cuatro etapas para la mejora continua en la organización sostiene que, se aplican los cambios requeridos para realizar las mejoras necesarias. Es oportuno aplicar una prueba de ensayo a pequeñas gamas para establecer el funcionamiento antes de realizar los cambios a grandes gamas. (párr.1)

De acuerdo con la revista Conexiones ESAN argumenta que, lo que se ha planificado inicialmente se debe de poner en practica todo lo que se requiere mejorar y a la vez nos dice que se debe hacer pruebas piloto para ver si funciona, pero estas pruebas deben ser pequeñas para poder ver si funcionan y aplicarlo en los cambios a gran escala.

Para la ISO 9001 (2015), define “Implementar lo planificado” (p. x).

De acuerdo con la ISO 9001 menciona que la organización al realizar la etapa del hacer o realizar sus actividades en la cual ha planificado, debe de facilitar los recursos necesarios para poder ejecutar lo planificado y mediante las facilidades de los recursos se logrará poner en práctica lo que se planifica y mejorar constantemente.

Por su parte la ISO 14001 (2015), define “implementar los procesos según lo planificado” (p. viii).



La ISO 14001 menciona que, es implementar y adaptar lo que se ha determinado para hacerlo en la organización, en este caso en un establecimiento de hospedaje.

### **1.2.1. 3 Verificar**

Por su parte Ávila y Alfonso (2019), “Verificar: Efectuar el seguimiento y (cuando sea posible) la medición de los procesos y los productos y servicios provenientes de las políticas, las metas y los requisitos y comunicar cuales fueron los resultados” (p. 42).

Ávila y Alfonso en la etapa de la verificación es revisar si se cumplió y es la consecuencia de todo lo planificado.

Para la revista Conexiones ESAN (2016), en su artículo Las cuatro etapas para la mejora continua en la organización define, una vez efectuada la mejora, se procede a una etapa de prueba para comprobar su buen funcionamiento. Si la mejora no cumple con lo esperado inicialmente se hacen cambios para ajustarlos a las metas esperadas. (párr. 1)

La revista Conexiones ESAN sostiene que, en la etapa de verificación, si no se obtuvo un buen funcionamiento del plan de mejora en el periodo de prueba, el plan se debe de modificar o hacer algunos ajustes.

Según la ISO 9001 (2015), afirma que verificar es “efectuar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la cuantificación de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y los trabajos planificados, e informar sobre los resultados” (p. x).

De acuerdo con la ISO 9001 menciona que se debe de realizar un seguimiento de todo lo que se realiza en una organización, este seguimiento tiene una finalidad de hacer cumplir todo lo que se ha definido en la etapa de la planificación; si fuera necesario se debe de realizar la medición para ver si se ha cumplido con todo lo planificado y a la vez se debe de informar los resultados que se han obtenido y de acuerdo con eso tomar decisiones para mejorar lo que no se ha cumplido.

Por otro lado, la ISO 14001 (2015), refiere que verificar es “Hacer el seguimiento y medir los procesos” (p. viii).

ISO 14001 sostiene que en esta etapa enfocándonos en hotelería, es controlar lo que se ha planificado y ver si se está desarrollando correctamente los procesos, es decir es verificar o controlar si se está cumpliendo lo que se ha planificado y a la vez se debe de informar los resultados obtenidos y tomar decisiones para mejorar lo que no se ha cumplido.

#### **1.2.1.4 Actuar**

Por otro lado, Ávila y Alfonso (2019), “Para mejorar el rendimiento de los procesos se debe de proceder a tomar acciones, cuando sea preciso” (p. 42).

Ávila y Alfonso, en la etapa del actuar es mejorar todos los procesos que no están funcionando correctamente y que se han detectado en la etapa de la verificación.

Para la revista Conexiones ESAN (2016), en su artículo Las cuatro etapas para la mejora continua en la organización. Define, en conclusión,

después de la etapa de prueba se analizan los resultados y se cotejan estos con el funcionamiento de las tareas previo de haber sido establecido la mejora. Si los resultados son positivos se establecerá la mejora en forma decisiva y amplia en la organización; pero si no fuera así se tendrá que evaluar si se hacen cambios o se desecha la mejora. (párr. 1)

De acuerdo con la revista Conexiones ESAN menciona que esta es la etapa que se comparan las actividades anteriores y de acuerdo con estos resultados en la cual se implanto la mejora y que fueron satisfactorios, se debe de implantar la mejora definitivamente en toda la organización, pero si los resultados no son satisfactorios de acuerdo con la mejora que se implantó, se debe de descartar la mejora. Para lograr una mejora satisfactoria para la organización, se debe de evaluar y hacer los cambios precisos, según los resultados de la evaluación.

Para la ISO 9001 (2015), define “Si fuera necesario se debe de tomar acciones para mejorar el desempeño” (p. x).

La ISO 9001 refiere que se debe corregir todas las actividades que se planificaron y que se realizaron durante la etapa del hacer y se verificaron. En un establecimiento de hospedaje se tiene que verificar que es lo que ha funcionado bien y que es lo que no ha funcionado según lo planificado; al no funcionar lo que se ha planificado entonces se debe de tomar acciones correctivas para mejorar y realizar el modelo de calidad para el servicio del cliente o huésped.

Por otro lado, la ISO 14001 (2015), define “emprender acciones para mejorar continuamente” (p. viii).

De acuerdo con la ISO 14001 menciona que en esta etapa ayuda para mejorar y ver si se han logrado los objetivos o no se han logrado los objetivos que se han planificado; de acuerdo con los resultados de la etapa de la verificación se debe de tomar acciones de mejora para obtener un servicio de calidad.

### **1.2.2. Calidad del servicio**

Para el Sistema de aplicación de Buenas Practicas – SABP del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR (2017) menciona que calidad “Es promover la mejora continua de la calidad de los servicios, a través de la aplicación de las buenas prácticas de gestión” (p. 9).

De acuerdo con Calidad Turística (CALTUR) afirma que con la ejecución de las buenas prácticas de gestión se obtiene un servicio de calidad y para lograr un servicio de calidad todos los establecimientos de hospedaje tienen que organizarse y aplicar todos los procedimientos en las diferentes actividades para una mejorar continua, y estos deben ser supervisados o monitoreados continuamente para que el servicio siempre sea bien dado al huésped.

León et al. (2021), definen “Para las grandes empresas se ha vuelto una manía la búsqueda de la calidad enfocada a brindar un servicio de excelencia, ya que las empresas en el ámbito internacional procuran superar las expectativas de sus clientes” (p.30).

Según León et al. Mencionan que la calidad está encaminada para ofrecer un servicio en óptimas condiciones y a la vez es un tema muy importante para las grandes empresas, porque lo que quieren es dar un servicio de calidad y superar los deseos del cliente.

Para Nizama (2018), actualmente para sobresalir en un mercado bastante competitivo, la calidad de servicio se ha convertido en un requisito indispensable y a la vez es un elemento estratégico que le otorga una ventaja particular y que de esa manera se logra la satisfacción total del cliente y además su futura fidelización. (p.48)

Nizama dice, para seguir o estar dentro del mercado que es bastante exigente se debe de tomar como una estrategia la calidad del servicio; de esta manera se logra tener un huésped feliz, fiel y frecuente con el establecimiento de hospedaje.

Por otro lado, la ISO 9000 (2015), define “Grado en el que un grupo de cualidades propias de un objeto cumple con los requerimientos” (p. 19).

La ISO 9000 sostiene, calidad es lograr los deseos del cliente y que a la vez estos deseos son los que llamamos las expectativas que tiene el cliente y que la empresa debe de cumplir con todos estos deseos para lograr un servicio de calidad. Con la identificación de los deseos requeridos por el cliente se debe de organizar cada servicio con procesos y procedimientos; eso nos ayuda a estandarizar todas las actividades que se realizan en los hoteles.

De otra parte, Ibarra y Casas (2015), el valor de la calidad en el servicio se manifiesta en cómo se comporta el cliente. Si este cliente recibe un buen o mal servicio su actitud por lo general es inmediata, llegando a un nivel de generar una fidelización hacia la organización o marca. (p. 238)

Para Ibarra y Casas la calidad en el servicio se evidencia mediante el agrado del cliente, eso nos garantiza la lealtad y la recomendación del hotel por

parte del cliente. Si no fuera satisfactoria la experiencia para el cliente, el riesgo sería que el cliente sea un medio de comunicación negativo y no recomendaría el hotel.

Por otro lado, Monsalve y Hernández (2015), para el turista, esta idea es total, es decir que todas las vivencias ocasionadas en una visita implican a definir un servicio de calidad y de modo que a la satisfacción de ocasiona el mismo. Al decir de satisfacción inevitablemente se debe de hablar el tema de calidad, la cual está unida a los resultados apreciados por el turista al momento de hacer uso del hotel. (p 164)

Monsalve y Hernández sostienen que el concepto de calidad de servicio es global porque cuando el huésped hace uso de todos los servicios en el hotel serán las experiencias vividas del huésped en el hotel y estas experiencias deben ser satisfactorias para fidelizar la huésped; para ofrecer un servicio satisfactoria para el huésped, se debe de tener estandarizados todos los servicios mediante procesos y procedimientos, de esta manera todo huésped que haga uso de los servicios se sentirá muy satisfecho ya que los colaboradores sabrán cómo ofrecer el buen servicio y será de mucha satisfacción para el huésped y para el hotel, lo que se podría definir como calidad de los servicios.

Para Vega et al. (2015), la evaluación de un cliente relacionado a la calidad de un servicio influye de lo que se le brinda y de la forma de como se le brinda, existen dos grandes niveles de la calidad de servicio, una que se relaciona con aspectos técnicos del servicio y la otra con la interrelación que se da con el cliente y el abastecedor del servicio. (p.21)

Vega et al. sostienen que en la apreciación de un consumidor sobre los servicios hay dos dimensiones. Una es la relacionada con la parte de la elaboración, preparación y como se brinda el servicio o producto al huésped que esta hospedado en el hotel y la otra dimensión es el interactuar entre el personal del hotel que le da el servicio al huésped, es decir que de este interactuar depende la calidad del servicio y es muy importante tener en cuenta que servicio le damos y como le damos al huésped.

Para Ferrandis y García (2014), definen calidad total se basa en un sistema de gestión de la calidad (CGT – TQM Total Quality Management) que comprende un conjunto de principios y métodos destinados a conseguir mejoras en todos los niveles y procesos de la organización, utilizando todos los recursos disponibles al menor coste posible para asegurar los objetivos fijados y asegurar la calidad. TQM es más que un concepto es una filosofía de mejora continua en todo lo que se hace. (p. 23)

Ferrandis y García sostienen, para lograr dar un servicio de calidad se fundamenta en la dirección de la calidad y para direccionar es necesario que toda empresa defina un conjunto de métodos y principios para mejorar en todos los niveles, uno de los métodos que una empresa debe definir es estandarizar todo los servicios que brinda al cliente y para que se estandarice se tiene que definir los procesos y procedimientos; en el caso de los establecimientos de hospedaje debido a las exigencias de los huéspedes, la alta dirección debe definir los procesos y procedimientos de cada área y eso ayuda a mejorar y cumplir los

estándares establecidos de todos los servicios que se dan en un establecimiento de hospedaje.

De las Casas (2014), Perú. GCG: Revista de Globalización, Competitividad & Gobernabilidad, en su artículo La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas. Deming (1986), padre del TQM, define la calidad según el cliente y sus carencias, es necesario invertir en la investigación del cliente porque los clientes quieren productos y servicios de calidad y las organizaciones deben de trazar productos y servicios de calidad. (p.69)

De las Casas dice, las empresas deben proyectar o diseñar servicios que sean de calidad en la cual el cliente cubra sus necesidades y este satisfecho con lo que las empresas ofrecen.

Según Majarres (2013), en el sector turístico especialmente en los hoteles, en los múltiples trabajos que se desarrollan especialmente en el área del servicio al cliente se reconocen los aspectos claves en la prestación del servicio como calidad, la comodidad de las instalaciones, el trato y soluciones ajustadas a las perspectivas de cada cliente. (p. 100)

Majarres argumenta que en los servicios prestados al cliente o huésped es importante considerar cómo se ofrecen los servicios y para tener un servicio de calidad debemos de tener en cuenta lo siguiente: La comodidad de todas las instalaciones, trato amable con los huéspedes por parte de los colaboradores y dar solución a cualquier problema que se presente, si se cumplen estos requisitos durante el servicio tendremos un servicio de calidad que será de mucho beneficio



para el hotel, para los colaboradores y sobre todo para la satisfacción del huésped.

Vergara et al. (2011), mencionan para alcanzar calidad en el sector turístico, el éxito puede ser medido por el nivel de satisfacción de los turistas con el servicio que reciben, esto se puede evidenciar en el retorno de los turistas, de algún amigo o familiar al mismo destino turístico. (p. 273)

Vergara et al. argumentan que cuando damos un buen servicio el turista va a regresar por la buena experiencia que tuvo durante su estadía en el hotel y a su vez recomendará a algún amigo o familiar; todo depende de la satisfacción del cliente.

En esta investigación para lograr las mejoras, se sugiera aplicar la auditoría interna. “Para el aspecto de análisis de la planificación del negocio, los resultados de las auditorías pueden facilitar entradas y pueden contribuir al reconocimiento de necesidades y actividades de mejora” (ISO 19011:2018, p. viii).

### **Gestión de la calidad**

Para Fontalvo et al. (2021), “Un concepto más organizacional y empresarial es la gestión de la calidad, basada en la gestión por procesos” (p.46).

Fontalvo et al. definen que en una organización la gestión de la calidad está enfocada en la gestión de procesos; los procesos y los procedimientos se deben de aplicar a cada actividad que realizan y de esa manera se lograra un buen servicio y un cliente satisfecho.

Por otro lado, la ISO 9001 (2015), “Los fundamentos de la gestión de la calidad son: Orientado al cliente, liderazgo, responsabilidad de las personas, orientado a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la demostración y gestión de las relaciones” (p. viii).

La ISO 9001 menciona que es muy importante saber cuáles son los requisitos, las necesidades y expectativas del cliente y así poder ofrecer un servicio de calidad y para que la gestión de calidad sea exitosa en un hotel, la alta dirección debe tener liderazgo para planificar, hacer, verificar y mejorar; así como también los colaboradores deben estar involucrados en cumplir todo lo que propone la alta dirección para beneficio del hotel. En los hoteles se ofrecen servicios al huésped; su finalidad de la gestión es dar un servicio de calidad, para obtener se tiene que trabajar con estándares y para lograr los estándares es a través de la realización de los procesos y procedimientos.

Para Lizurek en la Revista Electrónica CECIET (2014), en su artículo La calidad como factor de competitividad dice. Para dar la confianza necesaria de que un producto o servicio y que sea capaz de satisfacer los requerimientos sobre la calidad esperada, es imprescindible la gestión de la calidad que se puede definir como un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas. (p. 7)

Lizurek refiere que, en un establecimiento de hospedaje la gestión de la calidad es fundamental para brindar seguridad y que se logre obtener calidad de los servicios; todo lo que se debe hacer, se debe de planificar, luego se debe de poner en acción todo lo planificado; también podríamos decir que la gestión de la

calidad es un proceso sistematizado que ayuda a lograr un servicio de calidad esperado por el cliente o huésped de un hotel.

Por su parte Cortes et al. (2011), define que a través del liderazgo que conduce y promueve la estrategia y que se hará realidad a través de las personas, las alianzas, los recursos y los procesos, se consigue los resultados excelentes en el rendimiento de una organización, en sus clientes, en las personas y en la sociedad. La gestión de la calidad se basa en el modelo EFQM que representa el marco elemental para la gestión de la calidad en Europa. (p. 34)

Cortez et al. sostiene que el modelo EFQM, para obtener la buena gestión de calidad lo define con el liderazgo que es quien dirige el hotel, en la cual planifica, define los objetivos y estrategias. Los colaboradores, los procesos y proveedores tienen un rol fundamental en un hotel, la alta dirección es responsable de definir dentro de sus estrategias y objetivos la estandarización y procedimientos de todos los servicios y actividades que se realizan en los hoteles, de esta manera se evitara tener quejas de los huéspedes. Cumpliendo estos requisitos lograremos tener huéspedes satisfechos con la calidad de los servicios.

#### **1.2.2.1. Gestión de la alta dirección**

Para Fontalvo et al. (2021), define como elementos diferenciadores entre los estándares podemos señalar la importancia que incluye el requisito de calidad liderazgo, de la norma ISO 9001:2015, unido al compromiso de la dirección por lograr los resultados planificados del sistema y el valor del talento humano para originar una cultura de la calidad. (p.49)

Según Fontalvo et al. refiere que en la Norma ISO 9001: 2015 el liderazgo tiene una gran importancia para la alta dirección, se podría decir que van juntos, porque de esa manera se va a lograr todo lo planificado en una organización; también es valioso el recurso humano y la alta dirección es responsable de tener en cuenta que la cultura del trabajo en equipo ayuda a cumplir lo planificado en una organización.

Para Benzaquen (2018), en la Revista Universidad y empresa, en su artículo La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. La evaluación y proceso de certificación garantizan los objetivos del negocio, los diferentes directores de los departamentos deben de acercarse a un sistema de gestión y la dirección general debe de preocuparse por esto; favoreciendo además las mejoras prácticas de los trabajadores y procesos. (p.288)

Benzaquen dice la dirección general, tiene el deber de hacer que todos los encargados de las diferentes áreas de una empresa deben de estar comprometidos con un plan de gestión, porque eso asegura un proceso de certificación y mediante la certificación se está logrando los objetivos de la empresa, porque va a ayudar a perfeccionar el rendimiento de los colaboradores y los procesos.

Por otro lado, Zambrano (2018), “En el sector de alojamiento turístico forman la agrupación de los cargos más importantes de una organización y es la alta dirección” (p.21).

Zambrano dice que en alojamiento la alta dirección es el equipo más valioso en una estructura organizacional, ya que ellos ocupan los cargos de mayor responsabilidad dentro de un establecimiento de alojamiento.

Para Párraga (2018), en la Revista Científica FIPCAEC, en su artículo. Las empresas su organización y funcionamiento. Dice. Bajo este contexto González, J et al (2019) conceptualiza la Gerencia Estratégica, como un instrumento para administrar y organizar los cambios, donde se determinan los objetivos de la organización y se fijan estrategias; así como, se reconoce la intervención basada en el liderazgo y la toma de decisiones que competen a las demandas del ambiente próximo y futuro. (p.32)

Párraga dice, bajo el contexto de González al 2019, la gerencia o la alta dirección es un medio o un instrumento que va a definir para una organización los objetivos, las estrategias y tiene que ser con el compromiso del liderazgo y firmeza para el bien de la organización.

Para la ISO 9000 (2015), “Dirige y verifica una organización al más alto grado persona o grupo de personas” (p. 11).

La ISO 9000 sostiene que, en este caso en los establecimientos de hospedaje, los altos directivos son los que administran, chequean todas las tareas con exigencia, para que de esta manera se dé un servicio de calidad al huésped.

Por otro lado, la ISO 9001 (2015), “Con respecto al sistema de gestión de calidad la alta dirección debe evidenciar liderazgo como también responsabilidad” (p. 3).

ISO 9001 afirma que los altos directivos deben saber dirigir y tomar decisiones para el beneficio del establecimiento y de sus colaboradores; deben asumir responsabilidad con la dirección de calidad para que se cumpla todo lo que se propone en el establecimiento de hospedaje.

#### **2.2.2.2. Equipamiento de habitaciones**

##### **Equipamiento**

De acuerdo con la Real Academia Española define, conglomerado de todos los servicios indispensables en empresas, urbanizaciones, ejércitos, entre otros.

Para la Real academia española afirma, al referirnos a los establecimientos de hospedaje, es la agrupación de todo lo imprescindible que se encuentra en una habitación para la comodidad del huésped.

##### **Habitación**

Según el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje lo define la habitación como:

Ambiente privado del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para dar facilidades que permitan que los huéspedes puedan pernoctar, según su espacio, el cual debe cumplir con los requisitos previstos en los anexos del presente Reglamento (2015, Art. 4, J).

De acuerdo con el reglamento de establecimientos de hospedaje, la habitación es privada porque solamente hace uso el huésped y nadie más; debe estar amoblado y dotado para dar comodidad al huésped, para que pueda

pernoctar y tenga una experiencia placentera que le ofrece el establecimiento de hospedaje.

Para Vizcarra (2019), define, son el producto del hotel las habitaciones por el que más se paga como bien se mencionó, bajo este enunciado se estima que por alto que sea el precio de la habitación, lo que el huésped se lleva de este producto es la vivencia. De ello dependerá si regresa o recomienda al establecimiento, ya que sus perspectivas fueron las esperadas o mejor aún superadas. (p.46)

Vizcarra argumenta, se considera como el producto que más se paga porque las habitaciones son la razón de ser de un hotel y a la vez es muy importante el equipamiento ya que de eso depende la comodidad y experiencia que tenga el huésped durante su estadía en el hotel. El huésped regresara y recomendará si su experiencia vivida en el hotel fue placentera, sumado la habitación con su equipamiento y el servicio que le brindaron.

Para Concha (2017), las habitaciones tienen como fin dar comodidad a los huéspedes y a su vez deben estar equipados para ofrecer un mejor confort durante su estadía y momentos de descanso (p.23).

Concha sostiene que las habitaciones de un establecimiento de hospedaje tienen la función de ofrecer bienestar al huésped y para brindar bienestar al huésped las habitaciones tienen que estar correctamente equipadas.

## **Equipamiento de habitaciones**

Según el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje lo define equipamiento de habitaciones como:

a). Tener teléfono de uso público, el mismo que puede ser el teléfono fijo de recepción, celular, dependiendo la zona y para uso exclusivo del huésped.

b) Tener un botiquín de primeros auxilios, según las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.

c) Tener sistemas que permitan tener agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, el cual no deberá ser activado por el huésped. (2015, Art.8.1.2.)

El reglamento de establecimientos de hospedaje menciona que, en el equipamiento de habitaciones se debe de contar con teléfono fijo o celular, botiquín de primeros auxilios, contar con servicio de terma las veinticuatro horas del día. Estos servicios se consideran básicos que todo establecimiento de hospedaje debe de tener.

Por otro lado, Olmo (2001), define que el estilo de la habitación, su decoración y su equipamiento están sometidos a cambios tan rápidos como los que afectan los productos de cualquier otro sector económico, pero la inquietud por las renovaciones en la hostelería es constante y hace que los planteamientos de las habitaciones de hoy puedan quedar obsoletas en pocos años. (p. 115)



Olmo sostiene que el estilo de la habitación es en base a la necesidad del cliente, en este caso en el equipamiento de habitaciones de todo establecimiento de hospedaje se debe de equipar las habitaciones de acuerdo a la necesidad que tiene el huésped y así el hotel generara un bienestar al huésped y se creara un buen concepto del establecimiento de hospedaje; las renovaciones en la hostelería es constante, porque en ningún establecimiento de hospedaje ofrece el equipamiento deteriorado o en malas condiciones, es por eso que es muy importante la renovación, el ornamento y los suministros de las habitaciones en un establecimiento de hospedaje para tener un cliente satisfecho.

### **1.2.2.3. Desempeño laboral**

Por su parte Purizaca (2018), afirma que el desempeño laboral tiene diferentes modos de conceptualizar sin embargo todas ellas se orientan en un solo punto “el colaborador”, por lo cual se puede definir como involucramiento del individuo en la organización; como una identidad de los recursos humanos; y como valoración total aguardado por las empresas. (p.34)

Purizaca sostiene que el desempeño laboral es el involucramiento en una organización y el que está involucrado se llama trabajador o colaborador; recursos humanos es el área responsable de todo el proceso de contratación del personal para que se convierta en trabajador o colaborador y se espera un buen resultado para beneficio de una organización.

Según Rengifo (2018), “se puede definir que el desempeño laboral es la manera como los colaboradores de una empresa laboran eficientemente, para lograr los intereses y objetivos proyectados” (p. 30).

Rengifo afirma, cuando los trabajadores saben que actividades deben de realizar, que herramientas y productos deben de utilizar para desempeñar sus labores eficientemente en las diferentes áreas de una organización, se define como desempeño o rendimiento laboral; es decir que el trabajo de los colaboradores ayuda a lograr y alcanzar los objetivos trazados en una organización.

Por su parte Zans (2017), “sostiene que el desempeño laboral es el resultado que se obtiene del trabajo realizado, el cual puede ser positivo o negativo, en relación de los objetivos propuestos” (p. 37).

Zans menciona que, el desempeño laboral es el producto del colaborador, porque cuando realizo su labor y lo desarrolla eficientemente el resultado será positivo y si su labor lo desarrolló ineficientemente será negativo; el resultado que sea positivo o negativo dependerá de la organización que evalúa y comunica al colaborador cuál es el objetivo que debe de cumplir y como lo debe de hacer o desarrollar.

Para Ramírez (2016), “el desempeño laboral, es el proceso de relacionar el desempeño y las calificaciones del empleado en relación con los requisitos del empleo para el que fuera contratado” (p. 47).

Ramírez argumenta, en el desempeño laboral es cuando se tiene que cotejar cómo fue su desempeño del colaborador y a la vez como fue su

evaluación y sus calificaciones durante el proceso que se estuvo desarrollando, que fueron durante sus actividades que realizó, de esta manera definiremos si su desempeño laboral fue bueno o malo y a la vez se verá si cumple según el puesto al cual fue contratado en una organización.

#### **1.2.2.4. Servicio**

Según Zambrano (2018), “En el sector del alojamiento el servicio compone la forma en la que se materializa la oferta y principalmente su calidad define la satisfacción del cliente, es por ese motivo que son considerados como los más fundamentales” (p.59).

Zambrano sostiene que el servicio es los establecimientos de hospedaje es primordial, porque del servicio que se le brinde al huésped va a depender la satisfacción del huésped.

Así mismo García (2016), menciona que el servicio al cliente es la evaluación que debe fomentarse en la empresa siempre en pro de las requerimientos y gustos del cliente ya que este es quien hace que la empresa obtenga posicionamiento. (p. 385)

García menciona que de acuerdo al servicio que se ofrece al cliente depende la satisfacción del cliente, si damos al cliente un mal servicio el cliente ya no regresa, creando así una mala reputación para el hotel y si se ofrece un excelente servicio, este cliente se sentirá satisfecho por el servicio recibido y este cliente regresará nuevamente, será un medio de información positiva para el hotel; beneficiándose y posicionándose como un hotel de calidad por el buen servicio que ofrecen a sus clientes.

Parra y Duque (2015), “define como los componentes que califican a los servicios, como son: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad, dado que el servicio es demasiado complicado de medir y cualificar (p.38).

Para Parra y Duque, solamente el cliente lo puede notar o sentir el servicio y será una experiencia vivida durante su estadía en el hotel. El servicio también se caracteriza por ser heterogéneo ya que intervienen varias actividades que se suman al producto final que es dar el servicio al cliente y también el servicio no se puede separar ya que todos intervienen para un solo fin que es dar un servicio de calidad al huésped hospedado en el hotel.

Santoma y Costa (2007), afirman “Son, ganancias y satisfacciones que se venden. Los servicios tienen la particularidad de la intangibilidad y su tenencia no es almacenada” (p. 30).

De acuerdo con Santoma y Costa los servicios que se ofrecen en una organización, tienen un beneficio ya sea para el cliente que le da satisfacción y para la organización que le da un beneficio económico.

#### **1.2.2.5 Hotel**

Según el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje hotel es: Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte de este completamente independizado, organizando sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de Una a Cinco Estrellas deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 1 que forma parte integrante del presente Reglamento. (2015, Art. 4, k)

El Reglamento de Establecimientos de Hospedaje define el concepto de hotel, desde la infraestructura lo precisa en su totalidad a manera de un edificio independiente y homogéneo, y que toda su infraestructura debe tener las mismas características comunes por su naturaleza. Un establecimiento de hospedaje, al referirse a la infraestructura nos indica que debemos de tener en cuenta las medidas estándar según el reglamento para la comodidad y el bienestar del huésped.

Auccacusi (2016), afirma “los hoteles son establecimientos, los cuales ofrecen hospedaje y alimentación” (p. 72).

Auccacusi sostiene que los hoteles ofrecen hospedaje y alimentación; además de ofrecer estos servicios, también ofrecen otros servicios que son complementarios para la satisfacción del huésped, como son juegos de entretenimiento, piscina, spa y otros.

Acerenza (2012), define “un hotel como alojamiento y que el alojamiento es un sector de la industria turística que se caracteriza por una total heterogeneidad. La variedad de tipos y modalidades de alojamientos existentes ha hecho muy difícil conceptualizarlo como tal” (p. 36).

Para Acerenza, un hotel es un alojamiento en la cual intervienen diferentes áreas para dar un servicio final al huésped, es heterogéneo porque intervienen diferentes áreas para un solo fin, que es el dar el servicio al cliente hospedado en el hotel. Al identificar la variedad de alojamientos identificamos diferentes tipos como son: Hoteles, hostales, *apart* hoteles, albergues, entre otros.

Por lo tanto, Mestres (2003), define “Son aquellos establecimientos que proveen alojamiento con o sin servicios suplementarios, diferentes de los correspondientes a cualquiera de las otras características” (p.1).

De acuerdo con Mestres, un hotel siempre debe tener los servicios necesarios y si hubiera complementarios sería mejor para la comodidad y bienestar del huésped.

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

**Tabla 1**

*Clasificación y/o categorización de los Establecimientos de Hospedaje*

Clase	Categoría
1. Hotel	Una a cinco estrellas
2. Apart – Hotel	Tres a cinco estrellas
3. Hostal	Una a tres estrellas
4. Albergue	---

**Nota:** Tomado de “Reglamento de Establecimientos de Hospedaje”, 2015.

MINCETUR, 2015, p.6.

#### **1.2.2.6 Housekeeping**

Para Concha (2017), “Comprende las áreas siguientes: áreas públicas, habitaciones, lavandería y ropería, área responsable de la limpieza e higiene de las instalaciones, conservación, mantenimiento, cuidado y mejora del equipamiento del hotel y atención al huésped” (p.23).

De acuerdo con Concha *housekeeping* es el departamento responsable de controlar todo el correcto funcionamiento y la buena presentación de las habitaciones, áreas públicas, lavandería y ropería de un establecimiento de hospedaje y que tiene un propósito principal que es la satisfacción del cliente o huésped.

Olmo (2012,) define que dentro de un establecimiento hotelero el departamento de la gobernanta es un sitio de unidad y un precedente para todos, el vínculo con la operativa de los demás departamentos y con las personas que los integran en constante. Esta dimensión de "alma de la casa" es uno de sus rasgos más distinguidos. (p. 16 y 17)

Olmo sostiene que el departamento de la gobernanta o de pisos o *housekeeping* es un punto de referencia porque las coordinaciones con las demás áreas o departamentos siempre se hacen con este departamento, ya que está relacionado con las habitaciones que es la razón de ser del hotel, así como también este departamento abastece a todos los departamentos o áreas del hotel como son la mantelería y los uniformes del personal. En general coordina con todas las áreas del hotel y es responsable de la integridad y aspecto estético del hotel.

Para Navarro (2006), "el departamento de pisos está integrado junto a los departamentos de Recepción, Conserjería y Comunicaciones en la Dirección de Alojamiento. Sus principales objetivos son la limpieza de todas las instalaciones hoteleras y el cuidado del mantenimiento de estas" (p. 39).

De acuerdo con Navarro sostiene que el departamento de *housekeeping* esta con constante coordinación con las áreas de recepción y conserjería, para informar sobre las habitaciones y el huésped, en la cual se envía reportes de habitaciones al área de recepción, relacionados el estado y tipo de habitaciones y así poder saber que habitaciones están disponibles, reservadas, ocupadas y sucias; mediante las coordinaciones entre el departamento de pisos o *housekeeping* y recepción permite que no haya desorden ni confusiones que perjudiquen el buen servicio al huésped; también está Integrado con conserjería porque ésta área coordina también con el departamento de *housekeeping* para saber si el huésped está necesitando de algún servicio adicional, ya que el área de conserjería es el encargado de recibir al huésped y de acompañarlo hasta la habitación. Las coordinaciones con las áreas o departamentos de un establecimiento de hospedaje son muy importantes porque contribuyen a dar un buen servicio del huésped.

Según Olmo (2001), define al departamento de *housekeeping* en inglés, el concepto de *Housekeeping* engloba tanto a la gobernanta y a su equipo como las tareas que desarrollan: *House*-casa y *Keeping*-conservar. El significado de estas palabras da un concepto bastante cercano del tipo de servicio que brindan. (p.16)

De acuerdo con Olmo, el departamento de *housekeeping* define que la gobernanta y los colaboradores son un solo equipo para realizar todas las actividades para el buen funcionamiento de este; el trabajo en equipo garantiza el buen servicio para el huésped. La definición en inglés del departamento de *housekeeping* significa conservar la casa, esto nos indica que este departamento



se encarga de mantener todo en perfecto estado ya sea la limpieza, aspecto estético, conservación, mantenimiento y las buenas condiciones del hotel y cuya responsabilidad está en el departamento de *housekeeping*.

Mesalles (2000), “el departamento de pisos o *housekeeping* define que el principal objetivo del departamento a las órdenes de la Gobernanta general es el de tener disponible para su arrendamiento todas las habitaciones y áreas públicas del hotel” (p. 17).

De acuerdo con Mesalles, razón de ser de un hotel son las habitaciones, si no hubiera habitaciones no sería un hotel y su objetivo principal son el alquiler de las habitaciones, en la cual el departamento responsable es *Housekeeping*, siendo la persona responsable la Gobernanta o Ama de llaves y su responsabilidad es de tener todo en perfecto estado de presentación de acuerdo con los estándares establecidos por cada hotel.

Se podría decir también que el departamento de *housekeeping* coordina y se comunica con todas las áreas del hotel para un solo fin que es el de dar un buen servicio de calidad al huésped.

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **1.3.1 Acciones preventivas**

Acción preventiva: “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable” (ISO 9000,2015, p.30).

Acción preventiva. Son el conjunto de medios humanos y materiales de la empresa necesarios para la realización de las actividades de prevención, es decir,

una organización de elementos humanos y materiales insertos en la empresa, pertenecen a la misma, y el propio empresario lo constituye. (Giménez, 2011, p.29)

### **1.3.2 Capacitaciones**

León et al. (2021), la capacitación es una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización; por eso las empresas y las personas deben verla como una inversión que más adelante dará los resultados y metas esperados. (p.29)

La capacitación es un entrenamiento de corto tiempo, desarrollado de forma sistematizada, a través del cual los individuos obtienen conocimientos y amplían destrezas en función de objetivos determinados por la organización (Rengifo,2018, p.25).

### **1.3.3 Equipos de protección personal**

Para el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo “Protocolo Sanitario Sectorial ante la COVID-19 para Turismo de Aventura, canotaje y Caminata” (2020), define que son dispositivos, materiales e indumentaria personal destinados a cada trabajador para protegerlo de uno o varios riesgos presentes en el trabajo y que puedan amenazar su seguridad y salud. Los EPP son una alternativa temporal y complementaria a las medidas preventivas de carácter colectivo. (p.6)

Según el Reglamento de la ley 29783, ley de Seguridad y Salud en el Trabajo Decreto Supremo 005\_2012\_TR. En el glosario de términos (2016) define. Equipos de Protección Personal (EPP): Son dispositivos, materiales e indumentaria personal destinados a cada trabajador para protegerlo de uno o varios riesgos presentes en el trabajo y que puedan amenazar su seguridad y salud. Los EPP son una alternativa temporal y complementaria a las medidas preventivas de carácter colectivo.

#### **1.3.4 Inventarios**

Para Becerril y Villa (2009), “una gestión de inventarios es importante para una empresa en cuanto sus existencias también lo sean, por ello la necesidad de controlarlos y administrarlos” (p.362).

Gutiérrez (2009), la gestión de inventarios se deriva de la importancia que tienen las existencias para la empresa y, por lo tanto, la necesidad de administrarlas y controlarlas. Su objetivo consiste fundamentalmente en mantener un nivel de inventado que permita, a un mínimo de costo, un máximo de servicio a los clientes. (p.172)

#### **1.3.5 Motivación**

Rengifo (2018), “en ese mismo sentido, se define a la motivación profesional como la facultad que tienen las organizaciones para conservar el estímulo efectivo de sus colaboradores en relación con las actividades que efectúan y alcanzar los objetivos esperados” (p. 33).

Zambrano (2018), “la motivación es considerada la razón que impulsa a una persona a cumplir sus labores, en varios casos estas motivaciones son sociales, personales o económicas” (p.86).

### **1.3.6 Objetivos**

Chaparro (2016), “los objetivos son metas que nos fijamos para comprobar el éxito de nuestras actividades, pero también son referencias que nos fijamos para calibrar el esfuerzo en el desempeño de una tarea” (p.11).

Galpin (2013), “el establecimiento de objetivos es la explicación clara y sucinta de lo que se espera que las personas alcancen en un periodo de tiempo dado” (p.95).

### **1.3.7 Organización**

Zambrano (2018), la organización administrativa en los centros de hospedaje necesita que la conformación se ajuste a las necesidades y realidad del tipo de alojamiento turístico que se esté administrando, por ello se deben establecer las áreas o departamentos conformantes del establecimiento, de tal forma que se puedan asignar responsables para efectuar el control de las actividades. (p.22)

ISO 9000 (2015), “persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos” (p.12).

### **1.3.8 Políticas de calidad**

ISO 9000 (2015), Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. (p.18)

De acuerdo con la ISO 9001 (2015), define en su artículo 5.2. Política 5.2.1 Desarrollo de la política de la calidad. La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.
- b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- c) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- d) Incluya un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. (p.4)

### **1.3.9 Procesos**

García et al. (2017), la definición de un proceso ha sido ampliamente tratada, desde diversas aristas y campos de investigación, sin embargo, se coincide en reconocer que implica un conjunto de “entradas” que se transformarán en producto y/o servicio con un valor agregado que es satisfactorio al consumidor. (p.392)

ISO 9000 (2015), “conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (p.15).

### **1.3.10 Supervisión**

Zuta (2018), “es aquella que corrige los defectos o errores en vez de analizar orígenes de los problemas, es dificultoso encontrar el problema por la complejidad de la situación” (p. 21).

Carballeda (2007), la supervisión se transforma en un “hacer ver”, hacia la formación profesional; al equipo de trabajo, las certezas e incertidumbres desde las referencias con las cuales se opera, en un proceso de identificación de la propia forma de intervenir fundamentado. Donde el “hacer ver” sugiere develar, desde el propio modo de intervenir la relación con la práctica y los marcos teóricos que lo sustentan. (p.18)

## **CAPITULO II:**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Diseño metodológico**

Esta investigación es de enfoque cualitativo.

“La investigación desde la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 390).

“Estos enfoques se interesan por las vivencias de los individuos y las organizaciones en su entorno natural e histórico, por la realidad tal como es construida e interpretada” (Navarro et al., 2017, p.139).

Con diseño de investigación fenomenológica.

Diseños fenomenológicos: tienen como propósito principal explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común y diferentes de tales vivencias. El fenómeno se identifica desde el planteamiento y puede ser tan variado como la amplia experiencia humana (una enfermedad, un proceso, una catástrofe, la exposición a un programa televisivo, una situación cotidiana, entre otros). En ocasiones el objetivo es descubrir el significado de un fenómeno para varias personas. (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018, p. 560)

“Un elemento central en este método es que se concibe que el sujeto actúa en su quehacer diario en función de cómo define su mundo” (Abero et al., 2015, p.124).

Lo presente investigación cualitativa busca obtener datos.

“Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, otros seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada unidad de muestreo” (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 443).

### **2.1.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **2.1.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es aplicativo.

“Aplicativo; porque busca solucionar el problema mejorándolo y transformándolo, añadiendo información que profundice el conocimiento ya existente” (Hernández Sampieri et al., 2018).

#### **2.1.1.2. Nivel de investigación**

“El nivel de investigación es descriptivo. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Camacho et al., 2015, p.23).

“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos



o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 92).

En esta investigación se aplicará la observación y las entrevistas; la observación se hace a los colaboradores del departamento de housekeeping y las entrevistas se realizan a la alta dirección que son la administradora y el supervisor del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad. Se quiere recoger toda la información para determinar y proponer un plan de mejora que contribuya a elevar la calidad de los servicios en el departamento de housekeeping del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.

Observa lo que ocurre en el ambiente (desde lo más ordinario hasta cualquier suceso inusual o importante), aspectos explícitos e implícitos, sin imponer puntos de vista y tratando, en la medida de lo posible, de evitar el desconcierto o la interrupción de actividades de las personas. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 403)

Hernández Sampieri et al. (2014), “en la indagación cualitativa, los instrumentos no son estandarizados, en ella se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, etc.” (p.409).

“La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, que además de ofrecer información acerca de lo que se investiga tiene importancia desde el punto de vista educativo” (Camacho et al., 2015, p.63).

“La entrevista, como herramienta para recolectar datos cualitativos, se emplea cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad” (Hernández Sampieri et al., 2014, p.403).

## **2.2 Procedimiento de muestreo**

La población está compuesta por 10 personas del Hotel Colonial, entre ellos está la administradora del hotel, el supervisor y el personal que trabaja en el departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial.

La muestra seleccionada esta por conveniencia y está formada por 10 personas, la administradora, el supervisor y el personal que trabaja en el departamento de *housekeeping*; los trabajadores laboran diariamente pero no saben cómo desarrollar sus actividades en dicho departamento.

“El tamaño de la muestra no es importante porque lo que se busca es analizar un problema específico y de forma intensiva” (Hernández Sampieri et al., 2014).

“Decide en qué lugares específicos vas a recolectar los datos y validar si la muestra o unidades se mantienen” (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 403).

“Se decide en qué lugar se recolectará los datos y quienes formarán parte del estudio” (Hernández Sampieri et al., 2014).

### **2.3 Técnicas de recolección de datos**

En esta investigación la técnica de recolección de datos a utilizar es la observación no participativa y cuyo instrumento para utilizar será la guía de observación.

“La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de muestreo” (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 443).

Observa lo que ocurre en el ambiente (desde lo más ordinario hasta cualquier suceso inusual o importante), aspectos explícitos e implícitos, sin imponer puntos de vista y tratando, en la medida de lo posible, de evitar el desconcierto o la interrupción de actividades de las personas. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 403)

Las observaciones durante la inmersión inicial en el campo son múltiples, generales y poco centradas o dispersas (para entender mejor al sitio y a los participantes o casos). Al principio, como investigador debes observar lo más que puedas; pero conforme transcurre la investigación, te centrarás en ciertos aspectos de interés, cada vez más vinculados con tu planteamiento del problema, que al ser muy flexible se puede ir modificando. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 404)

“La tarea del método de observación consiste en conocer las particularidades cualitativas de los procesos que se estudian y en poner al descubierto los vínculos y relaciones regulares que existen entre ellos” (Camacho et al., 2015, p.56).

“La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación” (Camacho et al., 2015, p.57).

En esta investigación también se utilizará la técnica de la entrevista semiestructurada y cuyo instrumento es el guion de entrevistas.

“La entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 449).

Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 508)

En esta investigación también se ha considerado la técnica de la triangulación de datos, cuyo objetivo es realizar un análisis y las comparaciones de acuerdo con lo que sea observado al personal de *housekeeping* y las entrevistas que se ha realizado a la alta dirección.

Leal (2005) menciona que, dentro de la metodología de la investigación cualitativa se podrían emplear técnicas de triangulación que puedan valerse de una variedad de instrumentos como el caso de entrevistas, observaciones, discusiones grupales para poder estudiar un problema en específico.

“Dentro del marco de una investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos)” (Okuda, 2009, p.119).

Para realizar la triangulación de datos es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que estos sean equiparables. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos. (Okuda, 2009, p.121)

### **2.3.1 Técnicas para el procedimiento del muestreo**

Para las técnicas de procedimiento del muestreo se utilizará la interpretación conforme a los datos conseguidos de las técnicas que se usaron durante la investigación, en las cuales se describirán de acuerdo con cómo se desarrolle el análisis de los resultados de las observaciones al personal operativo de *housekeeping* y las entrevistas a la administradora del hotel y al supervisor del departamento *housekeeping* del Hotel Colonial.

### **2.4. Aspectos éticos**

Para la presente investigación, se tomó en cuenta las referencias de los diferentes autores, el consentimiento de los entrevistados y observados; de acuerdo con todo lo estipulado y respetando el código de ética de investigación, se aplicará el Código de Ética para la Investigación de la Universidad de San Martín de Porres (2015).

Así como también el consentimiento expreso y aprobación voluntaria del Hotel Colonial, para hacer uso de la información del hotel para poder desarrollar la investigación, que servirá de referencia para otras futuras investigaciones.

## CAPITULO III

### RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivos de los instrumentos cualitativos

##### 3.1.1 Análisis de la observación al personal del departamento de housekeeping

Para hacer la investigación de los distintos indicadores de la categoría uno Plan de Mejora, se hizo uso de la una guía de observación (Anexo 2), cuya finalidad es reconocer los errores que producen el mal servicio por causas del desconocimiento sobre la calidad de los servicios a lo largo del desarrollo de las actividades operativas que desempeña el personal del departamento de *housekeeping*.

En esta investigación la observación es no participativa. Camacho et al. (2015) "Observación no participante: El investigador realiza la observación desde fuera, no forma parte del grupo investigado" (p. 62).

En esta investigación se hace un cuadro en donde se compara un antes (2018) y un después (2020), es necesario hacer este cuadro comparativo para elaborar el plan de mejora para esta investigación; en el año 2018 se realizó una reunión con el supervisor del departamento de *housekeeping* para conversar sobre la importancia del plan de mejora y se le dio algunas recomendaciones de cómo debe de mejorar los servicios en el departamento de *housekeeping*.

En el año 2020 se empezó a realizar esta investigación y se observó que se realizaron algunos cambios de mejora que se le había recomendó.

“Los resultados de las observaciones deben registrarse de forma exacta, tal y como los fenómenos ocurren” (Camacho et al., 2015, p.59).

A continuación, se muestra los siguientes cuadros comparativos:

**Desarrollo de actividades del personal de *housekeeping***

**Figura 2**

*Guía de Observación*

Observación 2018	Observación 2020
<p style="text-align: center;">Organización</p> <p>Se observó que al iniciar sus labores el personal recibe indicaciones del personal de recepción, cuando terminan lo que le indicaron que realice, regresan a recepción para que les indiquen que más van a hacer. Durante el horario del supervisor reciben algunas indicaciones. Toda información es verbalmente, notándose la ausencia de una organización.</p>	<p style="text-align: center;">Organización</p> <p>Se observó que el personal que labora en <i>housekeeping</i> al iniciar sus labores recibe indicaciones de parte del supervisor de <i>housekeeping</i> durante su horario de trabajo del supervisor. En otros turnos el personal de <i>housekeeping</i> sigue recibiendo indicaciones de recepción. Las indicaciones siguen dándose verbalmente.</p>

**Fuente:** Elaboración Propia (2021)



**Figura 3**

*Guía de Observación*

Observación 2018	Observación 2020
<p><b>Objetivos</b></p> <p>Se observó que al empezar su jornada laboral realizan diferentes actividades de acuerdo con cómo se presenta el día, algunas veces empiezan su labor cargando maletas o limpiando pasadizos o limpiando habitaciones y otras actividades, Se observó que el personal no tiene información de los objetivos que deben de cumplir en el departamento de <i>housekeeping</i>.</p>	<p><b>Objetivos</b></p> <p>Se observó que el supervisor de <i>housekeeping</i> durante su turno de trabajo comunica al personal que labores debe de hacer durante su turno, Se observó que no existen objetivos definidos y toda información es verbalmente por parte del supervisor de <i>housekeeping</i>.</p>

**Fuente:** Elaboración Propia (2021)

**Figura 4**

*Guía de Observación*

Observación 2018	Observación 2020
<p><b>Procesos</b></p> <p>Se observó al personal cuando realiza sus actividades, lo realiza de acuerdo como ellos creen, no</p>	<p><b>Procesos</b></p> <p>Se observó que a los trabajadores el supervisor les indica que deben de hacer, pero no les indica como lo</p>

<p>reciben ninguna indicación sobre cómo deben de realizar la limpieza en <i>housekeeping</i>. Algunos trabajadores al ingresar a las habitaciones primero empiezan a limpiar el baño y otros empiezan primero a tender la cama; en áreas públicas limpian algunas zonas y en lavandería no tienen un orden de cómo realizar el lavado de la ropa. Se observa la usencia de un procedimiento de cómo deben de empezar y cómo deben de terminar sus actividades.</p>	<p>deben de hacerlo y cuál es el orden por donde deben de empezar a limpiar, observándose la usencia de un procedimiento para cada actividad que realizan en <i>housekeeping</i>.</p>
---	---

Fuente: Elaboración Propia (2021)

### Figura 5

#### Guía de Observación

Observación 2018	Observación 2020
<p style="text-align: center;">Inducción</p> <p>Se observó que cuando ingresa un personal nuevo le dicen que va a trabajar en <i>housekeeping</i>, pero no le dan una inducción sobre el hotel, el departamento de <i>housekeeping</i>, ni cómo deben de trabajar y tampoco como deben de desarrollar sus</p>	<p style="text-align: center;">Inducción</p> <p>Se observó que el supervisor informa verbalmente al personal nuevo que debe de hacer, pero no le dice como lo debe de hacer.</p>

<p>actividades; el personal nuevo desarrolla sus actividades de acuerdo a como cree que debe de hacerlo.</p>	
--	--

**Fuente:** Elaboración Propia (2021)

### Figura 6

#### *Guía de Observación*

Observación 2018	Observación 2020
<p><b>Capacitaciones</b></p> <p>Se observó que los trabajadores no son capacitados porque al observar como desarrollan sus actividades cada uno realiza de acuerdo con como ellos creen.</p>	<p><b>Capacitaciones</b></p> <p>Se observó que el supervisor les indica cómo deben realizar sus actividades, observándose todavía la ausencia de una capacitación para que el trabajador sepa cómo debe de desarrollar sus actividades en el área.</p>

**Fuente:** Elaboración Propia (2021)

### Figura 7

#### *Guía de Observación*

Observación 2018	Observación 2020
<p><b>Motivación</b></p> <p>Se observó que los trabajadores no son motivados, ellos realizan sus</p>	<p><b>Motivación</b></p> <p>Se observó que los trabajadores están un poco motivados, le dan un</p>

<p>actividades porque se sienten que deben de cumplir y porque les pagan. No se observa un interés de hacer bien sus actividades, se observa que cumplen.</p>	<p>día libre por su cumpleaños, sin embargo, se observa que aún faltan ser más motivados, sus actividades todavía lo realizan por cumplir.</p>
---	--

Fuente: Elaboración Propia (2021)

## Figura 8

### Guía de Observación

Observación 2018	Observación 2020
<p>Supervisión</p> <p>Se observó que la supervisión a los trabajadores es realizada por el supervisor del departamento de <i>housekeeping</i>, pero no es continua, algunas veces son supervisados sus tareas o actividades que realizan. Las habitaciones y áreas públicas algunas veces son supervisadas sin ningún formato de control; en lavandería se observó que no realizan supervisión porque al observar se vio la ropa sucia en el piso, no tienen un formato de control, ya que el supervisor realiza otras actividades y tiene que salir del hotel.</p>	<p>Supervisión</p> <p>Se observa que la supervisión a los trabajadores a mejorado; algunas habitaciones son supervisadas y utilizan un cuaderno, se sigue observando la ausencia de un formato para la supervisión. También se observa que el supervisor sigue realizando otras actividades que tiene que salir del hotel.</p>

Fuente: Elaboración Propia (2021)

**Figura 9**

*Guía de Observación*

Observación 2018	Observación 2020
<p data-bbox="427 517 592 551">Evaluación</p> <p data-bbox="237 591 780 1010">Se observa que no existe una evaluación de cómo se encuentra el departamento de <i>housekeeping</i>, se observa que no evalúan el desempeño laboral del personal por parte de la administradora y el supervisor del departamento de <i>housekeeping</i>.</p>	<p data-bbox="1002 517 1166 551">Evaluación</p> <p data-bbox="804 591 1362 734">Se observa que no hay una evaluación en el departamento en general.</p>

**Fuente:** Elaboración Propia (2021)

### **3.1.2 Análisis de las entrevistas a la administradora del hotel y al supervisor del departamento de *housekeeping*.**

En esta investigación se realizó una entrevista al supervisor del departamento de *housekeeping* y a la administradora del hotel, lo que se quiere es conocer como llevan o manejan el departamento de *housekeeping* y de esta manera proponer el plan de mejora para elevar la calidad del servicio en el departamento de *housekeeping*.

Las entrevistas, como herramientas para recolectar datos cualitativos, las empleas cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad (por ejemplo, la investigación de

formas de depresión o la violencia en el hogar). O bien, se requieren perspectivas internas y profundas de los participantes. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 449)

“Normalmente, las entrevistas desde el enfoque cualitativo son abiertas, sin categorías o estándares predeterminados, aunque igualmente llegan a tomar forma, sin ser por ello estructuradas” (Arbaiza, 2014, p. 206).

Por cuestiones de ética, es preciso que te apegues al principio de confidencialidad. Para esto, es posible sustituir el nombre verdadero de los participantes por códigos, números, iniciales, apodos u otros nombres, tal como hicieron Morrow y Smith (1995). Lo mismo ocurre con el reporte de resultados. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p. 469)

Para obtener los resultados se ha utilizado la técnica de la triangulación de datos.

“La triangulación busca el enriquecimiento aplicándole un riguroso control de calidad, o, dicho de otro modo, el investigador se empeña en controlar metodológicamente su investigación, persuadido de que con ello ésta se verá enriquecida” (Ruiz, 2013, p.327).

“Dentro del marco de una investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos)” (Okuda, 2009, p.119).

Para realizar la triangulación de datos es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que estos sean equiparables. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos. (Okuda, 2009, p.121)

## Matriz de triangulación de resultados

En el siguiente cuadro se presenta los resultados de las entrevistas realizadas a la administradora y al supervisor del departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial.

Experto 1: Administradora

Experto 2: Supervisor

CATEGORIA	ITEMS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	COMPARACIÓN	RESULTADOS
P L A N  D E  M E J O R A	1.- ¿Cómo está conformado el departamento de <i>housekeeping</i> ?	Tenemos el organigrama del hotel, pero el organigrama de <i>housekeeping</i> no	No tenemos el organigrama del hotel y tampoco de <i>housekeeping</i>	No coinciden con sus respuestas.	Ausencia del organigrama del departamento de <i>housekeeping</i>
	2.- ¿Cuáles son los objetivos del departamento de <i>housekeeping</i> ?	Los objetivos son los que se le comunica al personal que deben de hacer diariamente.	En la recepción le dicen al empezar su trabajo que es lo que deben de hacer.	Coinciden en las respuestas, pero no se definen como objetivos.	No definen adecuadamente el significado de objetivos. Ausencia de objetivos para el departamento de <i>housekeeping</i>
	3.- ¿Cuáles son los procesos de las áreas del departamento de <i>housekeeping</i> ?	No tenemos procesos definidos en el departamento de <i>housekeeping</i>	No tenemos en el departamento de <i>housekeeping</i>	Coinciden en que no tienen los procesos definidos	Carencia de procesos en el departamento de <i>housekeeping</i> .
	4.- ¿Cómo se realiza el proceso de inducción de los nuevos colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> ?	El proceso de inducción si lo hacemos verbalmente, no lo tenemos por escrito	No realizamos proceso de inducción.	No coinciden en las respuestas	De acuerdo con la observación no se realiza el proceso de inducción. Carencia del proceso de inducción.



<p>5.- ¿Cuenta con un programa de capacitación para los colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> y cada cuanto tiempo lo realiza?</p>	<p>Si capacitamos al personal, pero no tenemos un programa de capacitaciones.</p>	<p>No capacitamos al personal y no tenemos programa de capacitaciones.</p>	<p>No coinciden en las respuestas.</p>	<p>De acuerdo con la observación, los colaboradores no son capacitados porque cada colaborador realiza sus actividades como cree. Falta de capacitaciones y no tienen un programa de capacitaciones.</p>
<p>6.- ¿Qué acciones realiza para motivar al personal del departamento de <i>housekeeping</i>?</p>	<p>Motivamos con el día de su cumpleaños, le damos el día libre</p>	<p>Día libre en su onomástico.</p>	<p>Coinciden en el día libre para el cumpleaños de los colaboradores.</p>	<p>Motivan con un día libre en su onomástico a los colaboradores.</p>
<p>7.- ¿Qué formatos y reportes utiliza para controlar las diferentes actividades que se realizan en el departamento de <i>housekeeping</i>?</p>	<p>No contamos con formatos, el control lo realiza el supervisor</p>	<p>Mi formato que utilizo es un cuaderno donde anoto todo lo que ocurre en <i>housekeeping</i>.</p>	<p>De acuerdo con el supervisor todo lo que sucede lo resume en el cuaderno de ocurrencias.</p>	<p>De acuerdo con la observación, los colaboradores no tenían formatos para el control de sus actividades. Ausencia de formatos y reportes para controlar las distintas actividades del departamento de <i>housekeeping</i></p>
<p>8.- ¿Qué formatos utiliza para evaluar el desempeño de los colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i>?</p>	<p>Si evaluamos al personal, pero no utilizamos ningún formato. Evaluamos mirando como desempeñan sus labores.</p>	<p>No evaluó al personal solamente le comunico que actividades deben de hacer durante el día.</p>	<p>No coinciden en las respuestas</p>	<p>Ausencia de formatos para la evaluación de los colaboradores</p>

<p>9.- ¿Con que frecuencia supervisa el estado de las habitaciones y que instrumentos utiliza para la supervisión?</p>	<p>La supervisión de las habitaciones lo realiza el supervisor y utiliza un cuaderno.</p>	<p>La supervisión de las habitaciones lo hago en ocasiones cuando no tengo que salir por diligencias. No cuento con un formato para la supervisión solamente utiliza un cuaderno</p>	<p>Coinciden en las respuestas de la supervisión.</p>	<p>De acuerdo con la observación no se realizaban las supervisiones continuas. Carencia de supervisiones diarias y ausencia de formatos para supervisar las habitaciones.</p>
<p>10.- ¿Con que frecuencia evalúa las actividades que realizan los colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> y que instrumentos utiliza para evaluarlos?</p>	<p>No evaluamos las actividades de los colaboradores porque ellos son antiguos y confiamos en ellos.</p>	<p>A los colaboradores lo conocemos de muchos años y sabemos que ellos realizan bien sus actividades y es por eso que no lo evaluamos su trabajo.</p>	<p>Coinciden con sus respuestas.</p>	<p>Ausencia de evaluaciones de las actividades que realizan los colaboradores de <i>housekeeping</i>.</p>
<p>11.- ¿Cuáles son las políticas de calidad establecidas para el departamento de <i>housekeeping</i>?</p>	<p>No tenemos ninguna política de calidad establecida para <i>housekeeping</i>.</p>	<p>Políticas de calidad no tenemos en <i>housekeeping</i>, nos gustaría tener.</p>	<p>Coinciden que no tienen políticas de calidad para <i>housekeeping</i>.</p>	<p>Falta de políticas de calidad para <i>housekeeping</i>.</p>
<p>12.- ¿Cuál es el perfil y funciones del personal del departamento de <i>housekeeping</i>?</p>	<p>El perfil es que deben de tener experiencia y todos los que trabajan aquí tienen experiencia en <i>housekeeping</i>. Las funciones ellos saben que deben de hacer.</p>	<p>No tenemos perfil ni funciones definidos para el personal de <i>housekeeping</i>.</p>	<p>No coinciden en sus respuestas</p>	<p>Carencia de definición de perfiles y funciones del personal de <i>housekeeping</i>.</p>

C A L I D A D  D E  L O S  S E R V I C I O S	13.- ¿Cómo manejan las quejas de los huéspedes y que acciones realizan para solucionarlas?	Las quejas las manejamos conversando con el huésped y le pedimos disculpas por lo ocurrido.	Lo que hago es esperarlo al huésped en el counter de recepción cuando entrega la llave y en ese momento le pido disculpas por la incomodidad que haya pasado.	Coinciden en sus respuestas.	Dan solución a las quejas de los huéspedes.
	14.- ¿Cuál es el estándar de la presentación de los diferentes tipos de habitaciones?	El estándar de presentación de las habitaciones son que todas tienen su cubrecama de un solo color y están todas iguales.	No tenemos un estándar de presentación de las habitaciones.	No coinciden en sus respuestas.	De acuerdo con la observación que se realizó no tienen un estándar de presentación de las habitaciones. Ausencia de estándar de la presentación de los diferentes tipos de habitaciones.
	15.- ¿Cómo realiza la limpieza de las diferentes áreas del departamento de <i>housekeeping</i> ?	Los trabajadores ya saben cómo hacer su trabajo ya que ellos tienen muchos años trabajando en <i>housekeeping</i> .	Ellos ya saben lo que tienen que hacer, cuando van a recepción preguntan que más deben de hacer o si hay alguna habitación por limpiar.	Coinciden en sus respuestas	Cuando se realizó la observación los colaboradores realizan diferentes actividades y cada uno lo realiza de diferente manera. Ausencia de un proceso y procedimiento de cómo deben de realizar la limpieza de las diferentes áreas de <i>housekeeping</i> .

	16.- ¿Con que frecuencia realizan los inventarios de los elementos que utilizan en el departamento de <i>housekeeping</i> ?	No realizamos inventarios, tenemos el inventario de los productos de limpieza y el inventario de la ropa blanco no tenemos.	Los inventarios si lo tenemos de la ropa blanca y de los productos de limpieza, pero no lo controlamos.	Coinciden a medias con las respuestas.	En la observación que se hizo los colaboradores utilizan toallas y con eso realizan la limpieza. Carencia de inventarios en el departamento de <i>housekeeping</i> .
	17.- ¿Qué tipos de equipos de protección personal brindan a los colaboradores para que realicen sus actividades en el departamento de <i>housekeeping</i> ?	Solamente le entregamos guantes.	A los trabajadores le damos sus guantes para que trabajen.	Coinciden en sus respuestas.	De acuerdo con las observaciones que se realizó los colaboradores contaban solamente con guantes para realizar sus actividades. Carencia de equipos de protección personal (EPP).
	18.- ¿Con que materiales proveen a los colaboradores para la realización de sus actividades en el departamento de <i>Housekeeping</i>	Se les entrega sus artículos de limpieza como es detergente y lejía.	Los trabajadores son antiguos y ellos mismos saben dónde están los artículos de limpieza.	No coinciden con sus respuestas	De acuerdo con la observación los colaboradores se abastecían con un balde, una escoba, lejía y detergente y ellos mismos buscan toallas para utilizarlos como paños de limpieza. Carencia de materiales.

## CAPITULO IV

### DISCUSIÓN

En la presente investigación realizada, se pueden originar otros indicadores y a la vez originar otros resultados que ayudarían a mejorar el departamento de *housekeeping* de los hoteles.

Según los resultados y con los antecedentes de esta investigación, Herrera (2019), en su tesis de maestría concluye que implementar el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas permite mejorar la calidad de los servicios y en los resultados de esta investigación de evidencia que hay una ausencia de una aplicación de un plan de mejora en la cual eso ayudaría a mejorar todas las actividades que se realizan en el departamento de housekeeping y lograr un servicio de calidad.

Alarcón (2017), en los resultados de su investigación evidenció que la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de mejorarla. Se coincide con Alarcón, que la gestión de la calidad de los servicios es una estrategia, ya que según los resultados de esta investigación hay carencia de un organigrama organizacional, definición de objetivos, procesos, inducción para el personal nuevo, capacitaciones, motivación al personal, ausencia de formatos y reportes para controlar las diferentes actividades como también para evaluar al personal, falta de definición de políticas de calidad, definición de perfiles y funciones del personal; todas estas carencias hace que el personal no sepa que es lo que debe de hacer durante su jornada laboral; la alta dirección debe de implementar todas estas

carencias, ya que de esa manera podrá gestionar y mejorar el departamento de *housekeeping* y así lograrán los servicio de calidad para el huésped.

Por su parte Cáceres et al. (2017), en los resultados de su estudio fueron que, los factores que motivaron a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad fueron los factores internos y dentro de estos factores están las políticas de calidad y el factor humana interno, otro factor importante es el liderazgo de la alta dirección. Se coincide con esta investigación ya que la definición de las políticas de calidad ayuda a definir un servicio de calidad, el factor humano que son los colaboradores del departamento de *housekeeping*, son muy importantes para poder lograr la mejora y con el liderazgo de la alta dirección ayuda a mejorar el departamento de *housekeeping* del hotel.

Por su parte Delgado (2021), concluye en su investigación que, para la mejora continua se debe integrar un sistema de gestión basado en los procesos que contribuyan a elevar la calidad de los servicios.

Vizcarra (2019) en su tesis concluye que el *comfort* y la calidad hotelera son muy importantes tanto para el paciente como para el huésped y la organización de las habitaciones son muy importantes para el bienestar del huésped y del paciente.

Se coincide con las investigaciones de Delgado y Vizcarra, ya que en los resultados de esta investigación se evidencia que existe ausencia de estandarización de las habitaciones para el bienestar del huésped, la falta de los procesos y procedimientos en la limpieza de las habitaciones ocasiona que el servicio no sea bien

dado al huésped. Todas estas carencias deben ser definidas ya que es fundamental para la buena imagen y presentación del departamento de *housekeeping* y a la vez hace que el servicio sea de calidad. También en los resultados se evidencia la falta de realización de los inventarios de la ropa de habitaciones, uniformes, equipos, maquinarias y otros, evitando así el control, la verificación de lo que tienen y en qué estado están; todo esto ocasiona el desorden y a la vez que algunas habitaciones no estén bien presentadas y aptas para el uso de los huéspedes; debido a estas deficiencias se evita dar un servicio de calidad al huésped.

Méndez et al. (2017), en su tesis concluye que, el factor Alta Gerencia, es el factor que presta mayor interés en los planes de calidad, el compromiso de la Alta Dirección es un factor fundamental para la implementación y desarrollo de la gestión de la calidad; puesto que este define la política, establece los objetivos y metas de calidad, así como también asigna los recursos apropiados para el cumplimiento de estos; según los resultados se coincide en la investigación ya que el compromiso de la alta dirección es fundamental para una organización en este caso para el departamento de *housekeeping* y se evidencia que para hacer un buen desempeño laboral de los colaboradores no debe de existir carencia de materiales de trabajo para los colaboradores, como son artículos de limpieza y desinfectantes, materiales que les ayudan a realizar correctamente sus actividades y obtener un buen resultado en las habitaciones, áreas públicas y lavandería; en los resultados también se evidencia que los colaboradores no cuentan con Equipos de Protección Personal (EPP), los mismos

que deben de contar con equipos de protección ya que es primordial para la protección de su salud y el buen desempeño en el departamento de *housekeeping*.

Según los resultados la presente investigación evidencia que el plan de mejora elevará la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping*.



## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **PROPUESTA DE UN PLAN MEJORA PARA EL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING DEL HOTEL COLONIAL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, LA LIBERTAD**

##### **INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta es un plan de mejora, para contribuir a elevar la calidad de los servicios del departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, región La Libertad. Esta propuesta es con el fin de mejorar la gestión del departamento de *housekeeping*.

El departamento de *housekeeping* es el responsable de controlar el buen funcionamiento de las habitaciones, de las áreas públicas, de la lavandería y ropería del hotel; así como también se encarga de la conservación, mantenimiento, cuidado, mejora del equipamiento y atención al cliente o huésped alojado.

##### **OBJETIVO GENERAL**

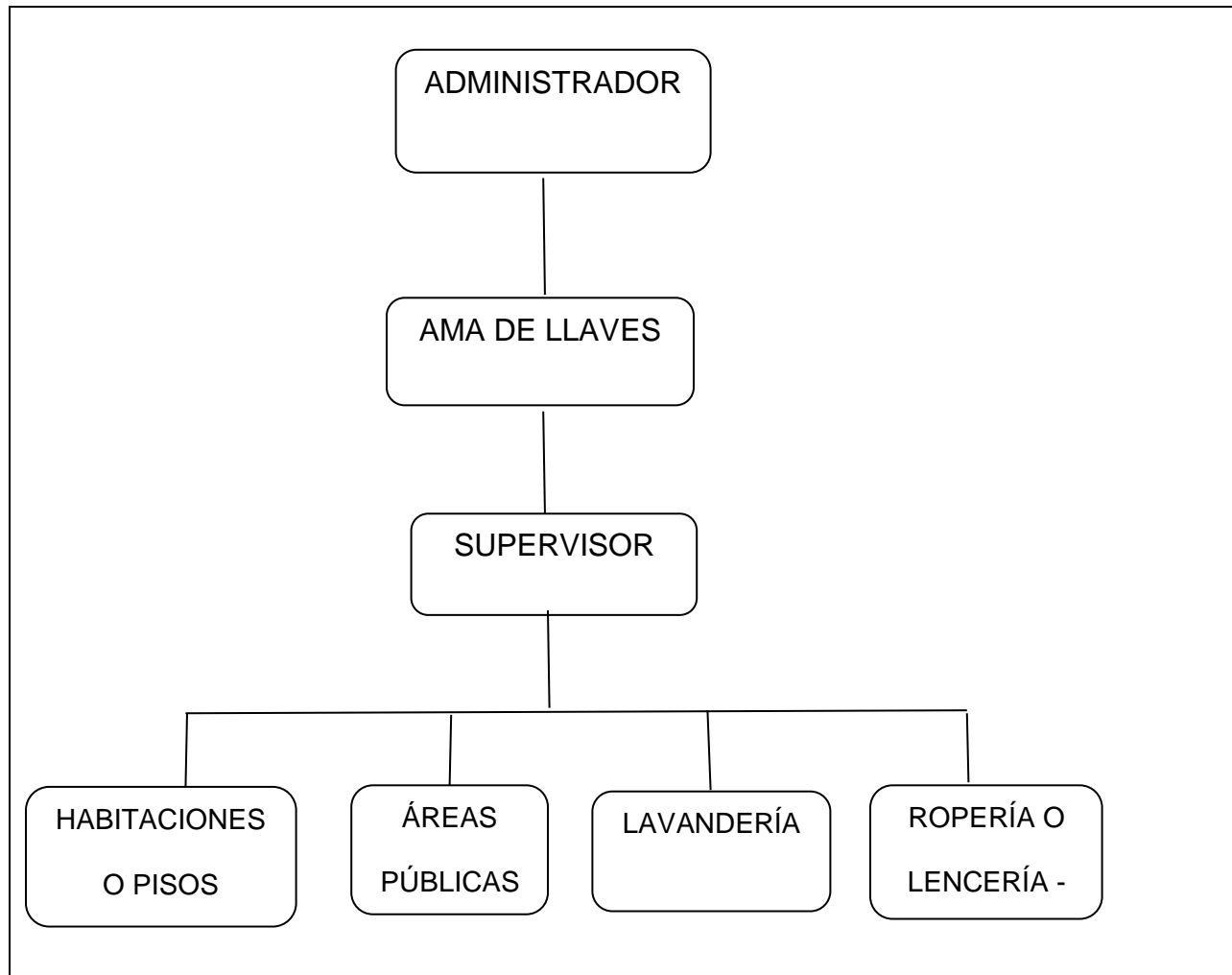
El objetivo de la propuesta es para mejorar la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, región La Libertad.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Mejorar todas las actividades del departamento de *housekeeping*, mediante elaboración de procesos y procedimientos, para dar un servicio de calidad al huésped.

Elaborar estrategias para el buen funcionamiento de la gestión del departamento de *housekeeping*.

## ORGANIGRAMA JERARQUICO DEL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING



Fuente: Elaboración propia (2021)

## DESCRIPCIÓN DE CADA ÁREA DEL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING

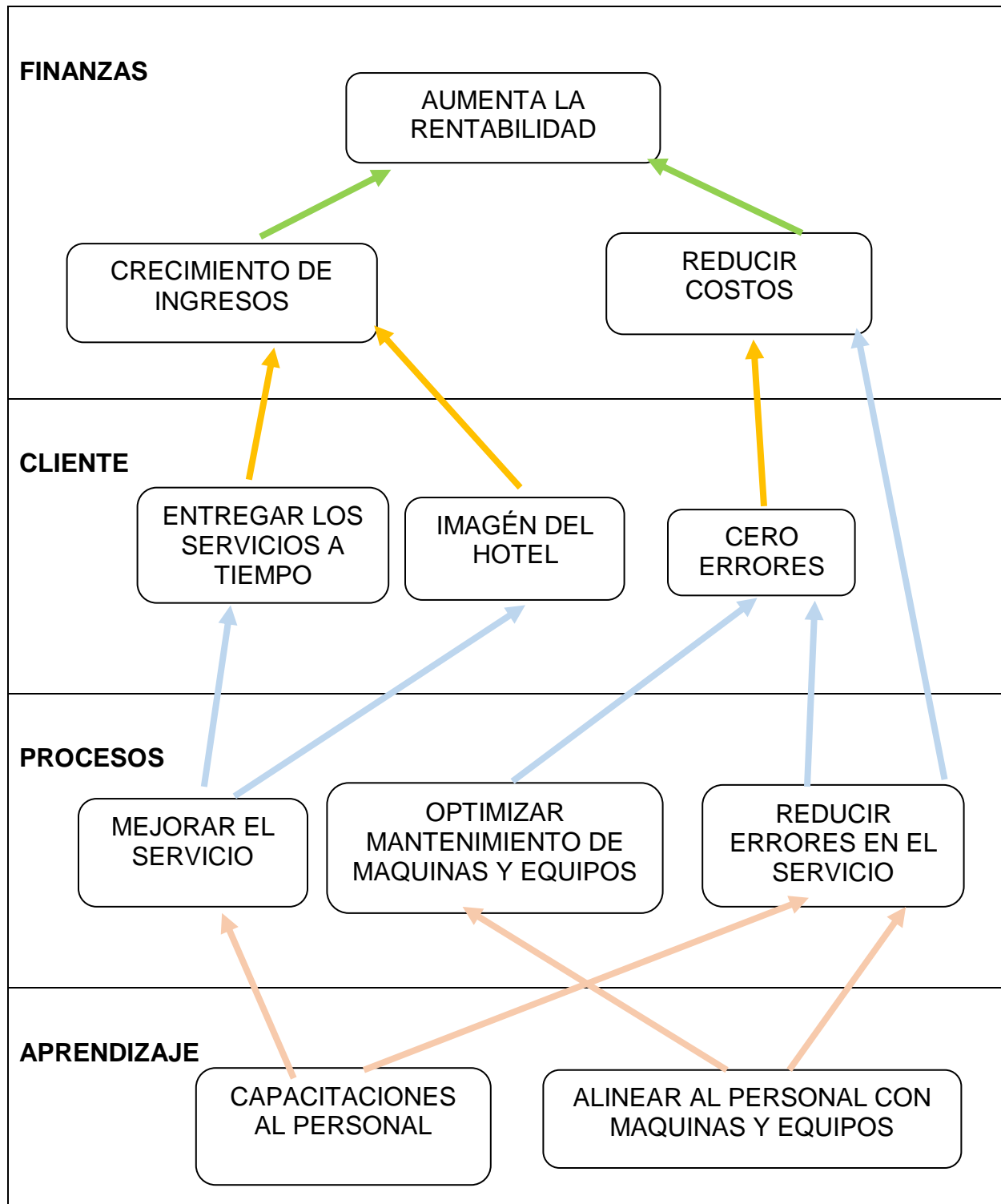
Área	Funciones
<p><b>Habitaciones o pisos</b></p>	<p>Limpieza de habitaciones ocupadas/salidas/vacantes.</p> <p>Bloqueos y desbloques</p> <p>Recoger y salvaguardar los objetos olvidados.</p> <p>Trabajos programados de limpieza.</p> <p>Cambiar habitaciones</p> <p>Cuidado y limpieza de equipos, utensilios y áreas comunes.</p> <p>Reposición de frigo bares (algunos hoteles)</p> <p>Aseo y dotación de los office.</p> <p>Atención al huésped.</p> <p>Reformas y reparaciones.</p> <p>Verificación del estado de cada una de ellas</p>
<p><b>Áreas públicas</b></p>	<p>Esta área está conformada por:</p> <p>a). - Zonas nobles, esta zona es de uso exclusivo del huésped y sus responsabilidades son las siguientes:</p> <p>Aseo de zonas comunes, Lobby, ascensores, entre otros.</p> <p>Aseo de zonas de descanso, sala de estar, entre otros.</p>

	<p>Limpieza de salones</p> <p>Limpieza y mantenimiento de servicios públicos</p> <p>b). - Zonas internas, esta zona es de uso del personal administrativo y operativo del hotel y sus responsabilidades son las siguientes:</p> <p>Limpieza de oficinas</p> <p>Aseo de zonas de indumentaria y comedor de personal.</p> <p>c). - Zonas externas, son los lugares exteriores del hotel y sus responsabilidades son las siguientes:</p> <p>Limpieza y mantenimiento de jardines exteriores.</p> <p>Limpieza del frontis del hotel.</p> <p>Limpieza de zonas especiales como: valet parking, azotea, entre otros.</p>
<b>Lavandería</b>	<p>Lavado y planchado de la ropa de habitaciones, ropa de huéspedes, uniformes del personal del hotel y otras prendas que se usan en el hotel.</p> <p>Lavado al seco</p> <p>Recojo, comprobación y marcado de la ropa.</p> <p>Presentación y entrega de la ropa.</p> <p>Facturación del servicio de lavado</p>
	<p>Almacenamiento y control de la ropa de</p>

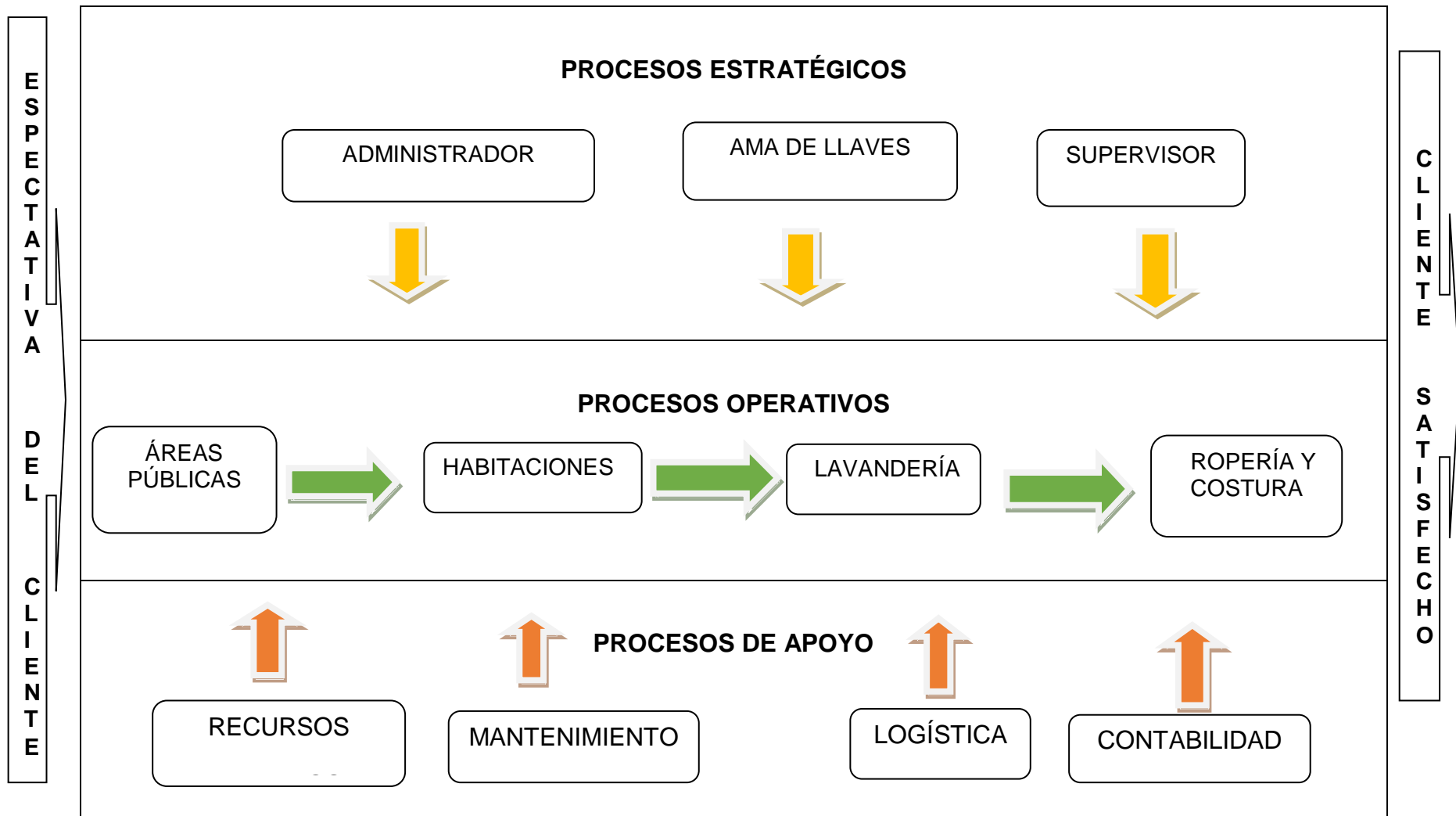
<b>Ropería o Lencería – Costura</b>	las distintas áreas del hotel  Distribución de la ropa a las distintas áreas del hotel.  Arreglos de costura a ropa de huéspedes.  Repaso y costura de uniformes y otros.
-------------------------------------	---

# OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

## MAPA ESTRATÉGICO



## MAPA DE PROCESOS



Fuente: Elaboración propia (2021)



## PROCESOS ESTRETÉGICOS

### PROCESO: ADMINISTRACIÓN

SUBPROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDAD
<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	Determinar estrategias para el buen funcionamiento del departamento de <i>housekeeping</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborar las funciones del personal</li><li>- Elaborar las políticas de calidad</li><li>- Elaborar los objetivos que se deben de cumplir en el departamento de <i>housekeeping</i> en coordinación con el ama de llaves</li><li>- Elaborar los procesos de las diferentes actividades de <i>housekeeping</i> en coordinación con la Ama de llaves.</li></ul>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	Evaluar e informar sobre el cumplimiento de los objetivos y procesos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluar la ejecución de los objetivos</li><li>- Evaluar el cumplimiento de todos los procesos</li><li>- Informar sobre la ejecución de los objetivos y procesos</li></ul>

**PROCESO: AMA DE LLAVES**

<b>SUBPROCESO:</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIRECCIÓN Y CONTROL</b>	Determinar, planificar y controlar las actividades del departamento.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificar las actividades de las áreas del departamento de <i>housekeeping</i>.</li><li>- Elaborar los objetivos que se deben de cumplir en el departamento de <i>housekeeping</i> en coordinación con el administrador.</li><li>- Elaborar los procesos del departamento en coordinación con el administrador.</li><li>- Elaborar un cronograma anual de mantenimiento preventivo</li><li>- Elaborar un cronograma de limpieza profunda para las diferentes áreas de <i>housekeeping</i> en coordinación con el supervisor.</li><li>- Elaborar un cronograma de capacitaciones para el personal de <i>housekeeping</i></li><li>- Elaborar una estrategia para motivar a los empleados, como por ejemplo al mejor trabajador del mes.</li><li>- Supervisar a todo el personal para que se cumplan todos los objetivos planteados.</li><li>- Supervisar y controlar el cumplimiento de los procesos de las diferentes actividades del departamento de <i>housekeeping</i>.</li></ul>

**PROCESO: SUPERVISIÓN**

<b>SUBPROCESO:</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN</b>	Supervisar el cumplimiento de todo lo planificado  Capacitar al personal a los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entrega al inicio de la jornada laboral los reportes de las actividades y materiales a los colaboradores de <i>housekeeping</i>.</li><li>- Supervisar a todo el personal para que se cumplan todos los objetivos planteados.</li><li>- Supervisar y controlar el cumplimiento de los procesos de los diferentes servicios del departamento de <i>housekeeping</i>.</li><li>- Aplicar el cronograma de capacitaciones para capacitar al personal para que desarrollen correctamente todo lo planificado, como son la ejecución de los objetivos y los procesos.</li><li>- Coordinar con la ama de llaves para la ejecución del cronograma anual de mantenimiento preventivo.</li><li>- Coordinar con la ama de llaves para aplicar el cronograma de limpieza profunda para las diferentes áreas de <i>housekeeping</i>.</li></ul>

## **DIAGRAMA DE CARATERIZACION**

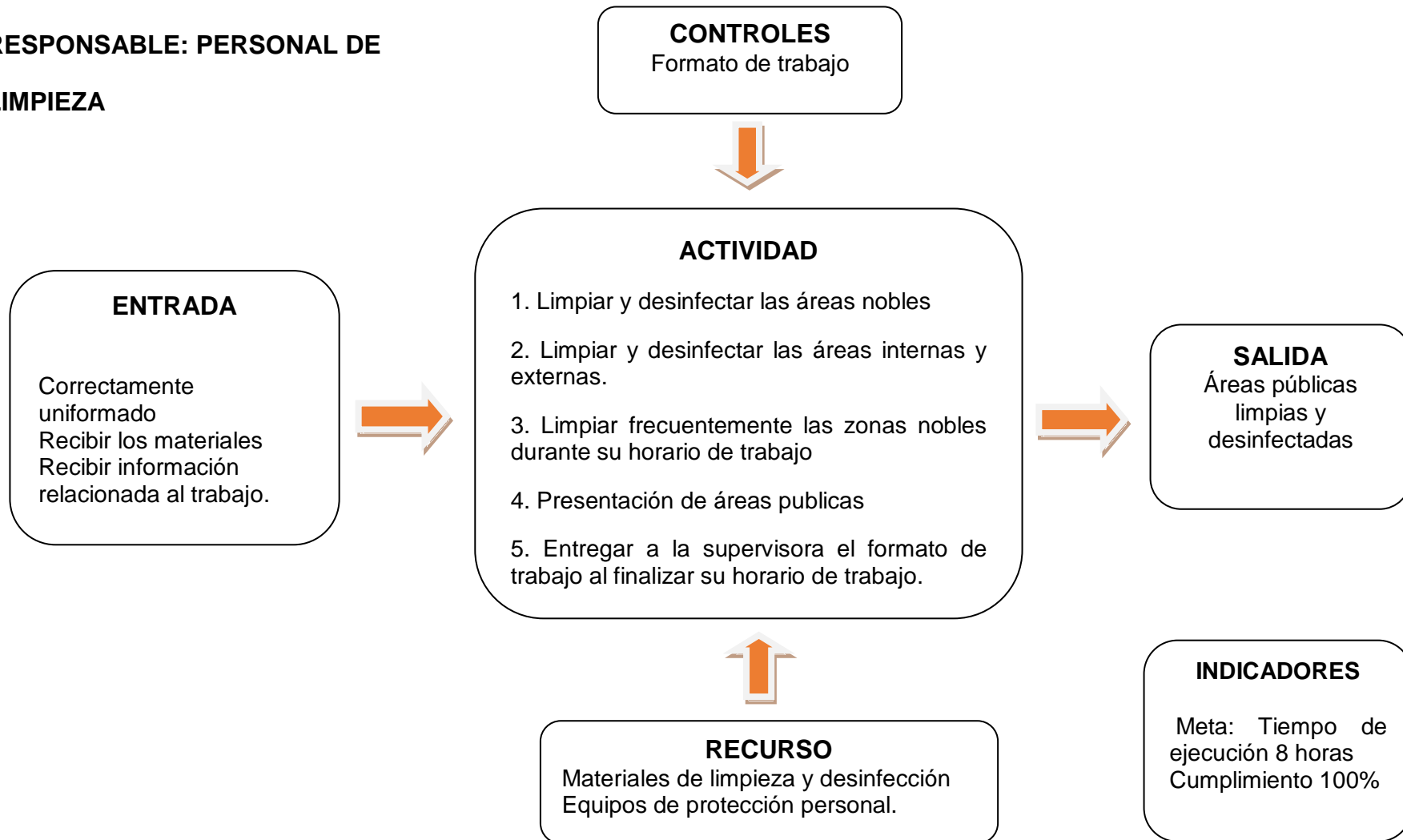
Los siguientes diagramas de caracterización tienen como objetivo explicar el paso a paso de cómo se debe de desarrollar cada actividad, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios en departamento de *housekeeping* del hotel Colonial.

## DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

### PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO: ÁREAS PÚBLICAS

RESPONSABLE: PERSONAL DE  
LIMPIEZA



## DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

PROCESO: HABITACIONES

SUBPROCESO: LIMPIEZA DE HABITACIÓN

VACIA SUCIA (VS)

RESPONSABLE: CUARTELERO

### CONTROLES

Reporte de cuartelero/  
camarera

### ACTIVIDAD

1. Ventilar la habitación
2. Revisar si hay objetos olvidados y reportarlo
3. Recoger la ropa sucia de cama y de baño
4. Recoger la basura
5. Revisar luces y equipos electrodomésticos
6. Limpiar y desinfectar el baño
7. Colocar las toallas y los *amenities* en el baño
8. Tender la cama
9. Limpiar y desinfectar la habitación.  
Presentar la habitación.

### ENTRADA

Correctamente  
uniformado  
Recibir llave maestra de  
las habitaciones a su  
cargo  
Recibir materiales y  
lencería  
Recibir información  
relacionado al trabajo

### SALIDA

Habitación  
limpia

### INDICADORES

Meta: Tiempo de  
ejecución 42 minutos  
Cumplimiento 100%

### RECURSO

Materiales de limpieza, de desinfección y equipos de protección personal

## DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

PROCESO: HABITACIONES

SUBPROCESO: LIMPIEZA DE HABITACIÓN

OCUPADA SUCIA (OS)

RESPONSABLE: CUARTELERO



## DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

**PROCESO: HABITACIONES**

**SUBPROCESO: TENDIDO DE CAMA**

**RESPONSABLE: CUARTELERO**

### CONTROLES

Reporte de cuartelero/  
camarera

### ACTIVIDAD

1. Destender la cama
  2. Retirar la colcha o cubrecama, siempre revisando su estado y si es necesario cambiarlo. Colocarlo sobre una silla (nunca en el piso)
  3. Retirar los forros y fundas de las almohadas
  4. Retirar las sábanas por las esquinas, luego junto con las fundas envolverlo en forma de pelota, evitando arrastrar por el piso y colocarlo en una bolsa de ropa sucia
  5. Revisar colchón y el protector de colchón y ver en qué estado está y si es necesario cambiar el protector de colchón
  6. Tender la cama con la sábana bajera y formar ángulos en cada esquina y luego tender y templar la sábana encimera.
  7. Colocar los forros y las fundas en las almohadas
  8. Tender y templar la colcha o cubrecama y hacer un bosquejo con las almohadas
- Presentar cama.

### ENTRADA

Correctamente  
uniformado  
Ingresar a  
la  
habitación  
Recibir  
lencería

### SALIDA

Cama  
tendida

### INDICADORES

Meta: Tiempo de  
ejecución 7 minutos  
Cumplimiento 100%

### RECURSO

Lencería y equipos de protección personal

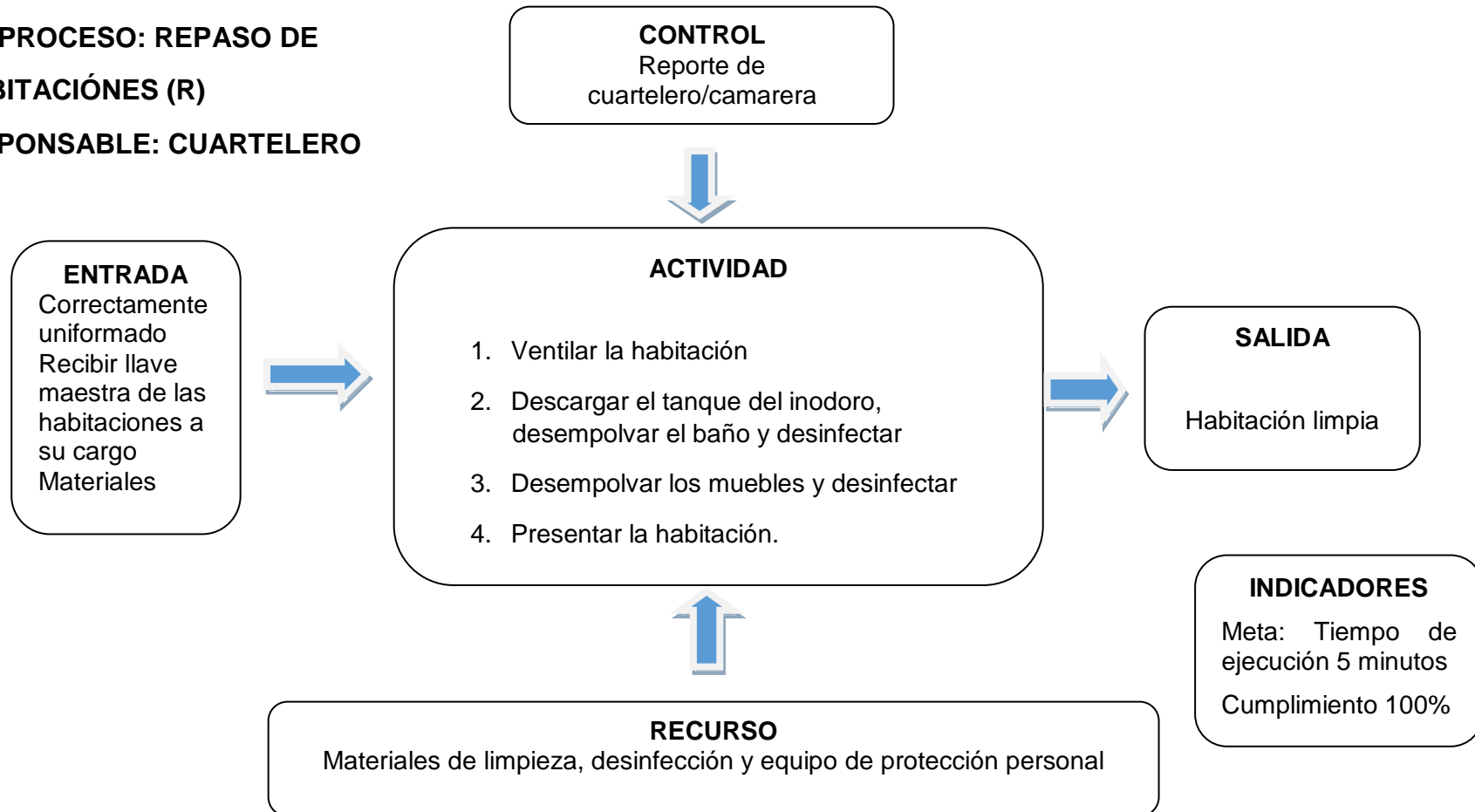


## DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

**PROCESO: HABITACIONES**

**SUBPROCESO: REPASO DE  
HABITACIONES (R)**

**RESPONSABLE: CUARTELERO**



## DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

**PROCESO: LAVANDERÍA**

**SUBPROCESO: LAVADO DE ROPA**

**DE HABITACIONES**

**RESPONSABLE:**

**PERSONAL DE LAV.**

### CONTROL

Reporte de lavandería



### ACTIVIDAD

1. Recoger la ropa sucia de las habitaciones y transportarlo a lavandería
2. Separar y clasificar la ropa por suciedad, color, tejido y tipo en contenedores. Evitar dejarlo en el piso.
3. Peser la ropa, cargar a la lavadora y programar la lavadora para el lavado y desinfectado de acuerdo con la clasificación de la ropa de cama o ropa de baño.
4. Cargar la ropa lavada a la secadora y programar el secado de acuerdo al tipo de ropa y tejido
5. Retirar la ropa de la secadora y depositarlo en contenedores para ropa limpia.
6. Planchar la ropa si lo requiere, separar por tipo y tamaño de ropa, doblar la ropa, empaquetar en bolsas de plástico y enviar a lencería o ropería.

### ENTRADA

Correctamente uniformado  
Recibir productos para lavado de ropa



### SALIDA

Ropa de habitaciones  
limpia



### INDICADORES

Meta: Entregar la ropa limpia a tiempo a lencería  
Cumplimiento 100%

### RECURSO

Carrito para transportar la ropa, contenedores anti-olor para la ropa sucia, contenedores para la ropa limpia (para evitar la contaminación cruzada), productos para lavado de ropa, maquinas lavadoras, secadoras, calandria, planchas y equipo de protección personal.



## DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

**PROCESO: LAVANDERÍA**

**SUBPROCESO: LAVADO DE**

**ROPA DE HUESPED**

**RESPONSABLE: PERSONAL DE  
LAVANDERÍA**

**CONTROL**  
Reporte de lavandería



**ENTRADA**  
Correctamente  
uniformado  
Recibir  
productos para  
lavado de ropa  
de huésped.



**ACTIVIDAD**

1. Recoger la ropa sucia de huésped de las habitaciones con la lista de precios de lavandería y transportarlo a lavandería
2. Revisar la ropa que este en óptimas condiciones para el lavado al agua o al seco
3. Marcar la ropa con el número de habitación para no mezclar ni confundir la ropa del huésped.
4. Lavar la ropa al agua o al seco / Secar la ropa
5. Planchar la ropa si lo requiere, sacar el marcado y colocar en un gancho con una bolsa de protección
6. Entregar la ropa de huésped a lencería.



**SALIDA**  
Ropa de  
huésped limpia

**INDICADORES**  
Meta: Entregar la  
ropa limpia a tiempo  
Cumplimiento 100%



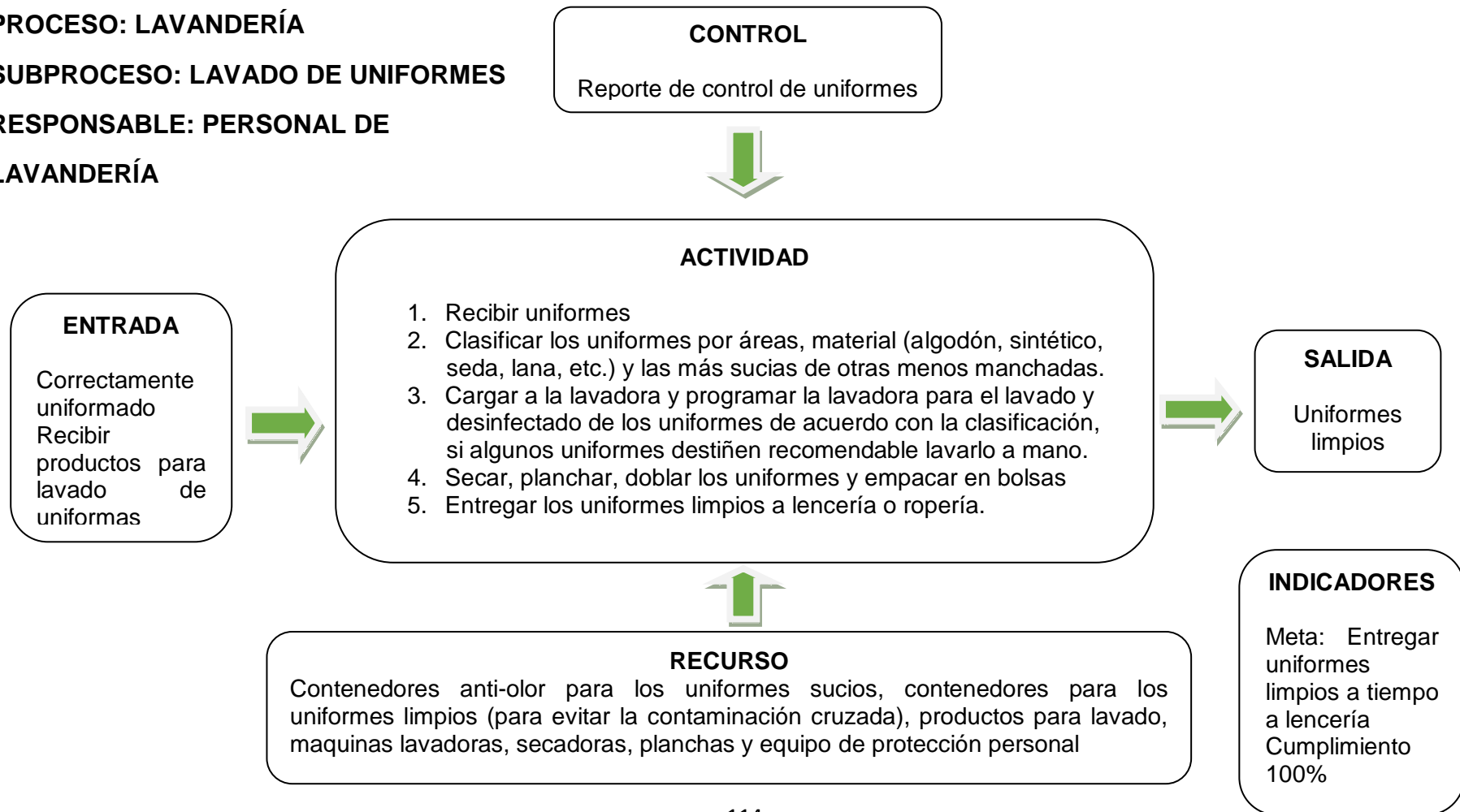
**RECURSO**  
Marcador de ropa, productos para lavado de ropa de huésped, maquinas lavadoras, secadoras, planchas y equipo de protección personal.

## DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

**PROCESO: LAVANDERÍA**

**SUBPROCESO: LAVADO DE UNIFORMES**

**RESPONSABLE: PERSONAL DE  
LAVANDERÍA**



## DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

**PROCESO LAVANDERÍA**  
**SUBPROCESO: LAVADO DE**  
**MANTELERÍA**  
**RESPONSABLE:**  
**PERSONAL**  
**DE LAVANDERÍA**

### CONTROL

Reporte de lavandería



### ACTIVIDAD

1. Recibir la mantelería en contenedores para la mantelería sucia
2. Clasificar los manteles, cubremanteles y servilletas por color, material (algodón, sintético, seda, etc.) y las más sucia de otras menos manchadas.
3. Pesar y cargar a la lavadora, programar la lavadora para el lavado y desinfectado de la mantelería de acuerdo con la clasificación, si algunas piezas de mantelería destiñen o por su tipo de tela es recomendable lavarlo a mano.
4. Cargar la mantelería lavada a la secadora y programar el secado de acuerdo con el tipo de tejido
5. Retirar la mantelería de la secadora y depositarlo en contenedores para mantelería limpia
6. Planchar, doblar la mantelería y empacar en bolsas de plástico.
7. Entregar la mantelería limpia a lencería o ropería

### ENTRADA

Correctamente uniformado  
Recibir productos para lavado de mantelería



**SALIDA**  
Mantelería limpia



### INDICADORES

Meta: Entregar mantelería limpia a tiempo a lencería  
Cumplimiento 100%

### RECURSO

Contenedores anti-olor para la mantelería sucia. Contenedores para ropa limpia (para evitar la contaminación cruzada), productos para lavado y desinfectado de la mantelería. Maquinas lavadoras, secadoras y planchas. Equipo de protección personal



## DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

**PROCESO: ROPERIA Y COSTURA  
DE LENCERIA**  
**RESPONSABLE: PERSONAL**

### CONTROL

Reporte de control de ropa



### ACTIVIDAD

1. Entregar la ropa limpia a las diferentes áreas que lo soliciten y controlar con un reporte de entregado, firmar el reporte quien entrega y quien recibe.
2. Recibir y revisar la ropa sucia de huésped y enviarlo a lavandería con su lista de control.
3. Recibir de lavandería, revisar el estado de la ropa limpia, controlar con un reporte y firmar el reporte de quien entrega y quien recibe.
4. Recibir del personal del hotel, revisar el estado de la ropa sucia, controlar con un reporte y enviarlo a lavandería. Firmar el reporte de quien entrega y quien recibe
5. Recibir de lavandería la ropa limpia de huésped, revisarlo y entregarlo al huésped en su habitación e informar a la ama de llaves para su facturación.
6. Verificar la ropa y si es necesario costura o dar de baja.

### ENTRADA

Correctamente uniformado



### SALIDA

Ropa en  
optimo  
estado.



### INDICADORES

Meta: Abastecer de  
ropa en optimo  
estado a tiempo.

### RECURSO

Formatos para control e inventarios, anaqueles, rótulos, máquina de coser y otros para costura. Equipo de protección personal



## PROCESOS DE APOYO

### PROCESO: RECURSOS HUMANOS

SUBPROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDAD
<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL</b>	Seleccionar y capacitar al personal para el departamento de <i>housekeeping</i> .	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reclutamiento del personal</li><li>- Seleccionar y contratar al personal que cumpla los requisitos del perfil del personal que se solicita.</li><li>- Capacitar al personal nuevo informando cual es la organización del departamento de <i>housekeeping</i>.</li><li>- Realizar la inducción e informar las funciones que deben de cumplir el personal nuevo.</li><li>- Emitir las boletas de pago puntualmente y pasarlo a contabilidad, para evitar su retraso.</li></ul>

### PROCESO: MANTENIMIENTO

SUBPROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDAD
<b>GASFITERIA Y ELECTRICIDAD</b>	Realizar el mantenimiento correctivo al departamento de <i>housekeeping</i>  Ejecutar el cronograma anual de mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplir con el mantenimiento correctivo de cualquier desperfecto que la ama de llaves o el supervisor lo solicite.</li><li>- Cumplir con el cronograma anual de mantenimiento preventivo de <i>housekeeping</i>.</li></ul>

**PROCESO: LOGÍSTICA**

<b>SUBPROCESO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>COMPRAS</b>	Cotizar y abastecer de todos los requerimientos que le solicita la ama de llaves	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cotizar los productos o materiales que le solicitan para <i>housekeeping</i></li><li>- Comprar y abastecer lo que le solicita la ama de llaves para <i>housekeeping</i>.</li></ul>

**PROCESO: CONTABILIDAD**

<b>SUBPROCESO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>CAJA</b>	Emitir boletas de paga del personal que labora en <i>housekeeping</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplir puntualmente con los pagos del personal</li><li>- Comunicar de algún retraso de pago a la ama de llaves para que comunique al personal.</li></ul>



## **POLITICAS DE CALIDAD**

En las políticas de calidad para el departamento de *housekeeping* se considera en base a la ISO 9001:2015 y son las siguientes:

- El enfoque principal es el cliente, porque es la razón del hotel
- Liderazgo de la ama de llaves y el trabajo en equipo, es fundamental para que el servicio funcione bien para la satisfacción del cliente o huésped.
- Compromiso y participación de todos los colaboradores del departamento de *housekeeping*. El compromiso es de hacer bien las cosas para lograr los estándares de calidad propuestos y lograr cumplir las expectativas de los clientes o huéspedes.
- El enfoque basado en procesos de todas las tareas que se realizan en el departamento de *housekeeping*, para lograr la calidad de los servicios.
- Mejorar lo que no está funcionando bien en el departamento de *housekeeping*.
- Toma de decisiones y dar solución a las quejas y reclamos de los huéspedes.
- Gestión de las relaciones, la comunicación entre las diferentes áreas del hotel con *housekeeping* y con los proveedores.

## DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y FUNCIONES

<b>CARGO:</b>	<b>Ama de llaves</b>
DEPARTAMENTO:	<i>Housekeeping</i>
JEFE INMEDIATO:	Administrador
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO:	Responsable de planificar y controlar el buen funcionamiento del departamento.
PERFIL DEL CARGO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional en Turismo y hotelería o administración hotelera.</li> <li>- Conocimiento del idioma inglés (hablado y escrito) y otros idiomas.</li> <li>- Experiencia. 3 años a más en el cargo.</li> <li>- Excelente habilidad de comunicación con el cliente</li> <li>- Tener buena actitud, proactiva y don de servicio</li> </ul>
FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar las actividades del departamento.</li> <li>- Controlar el buen funcionamiento de las áreas de pisos, áreas públicas, lavandería y ropería.</li> <li>- Controlar el cumplimiento de todos los procesos que se desarrollan en el departamento.</li> <li>- Contratación, despido y bienestar de su personal.</li> <li>- Supervisión, control y capacitaciones de este.</li> <li>- Listas de sueldos y salarios</li> <li>- Distribución del trabajo</li> <li>- Elabora el reporte del estado de las habitaciones del hotel</li> <li>- Control de la ocupación de las habitaciones</li> <li>- Control de objetos olvidados</li> <li>- Autoriza bloqueo y desbloqueo de habitaciones</li> <li>- Autoriza el cambio de habitaciones</li> <li>- Revisar la limpieza de habitaciones y áreas públicas.</li> <li>- Informar descomposturas al departamento de mantenimiento</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control y supervisión del área de ropería y lavandería.</li> <li>- Es responsable de las llaves.</li> <li>- Responsable de inventarios y registros de equipos y suministros.</li> <li>- Hace requerimientos para el departamento</li> <li>- Elabora y controla el presupuesto para el departamento.</li> </ul>
--	---

<b>CARGO:</b>	<b>Supervisor</b>
DEPARTAMENTO:	<i>Housekeeping</i>
JEFE INMEDIATO:	Ama de llaves
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO:	Responsable de supervisar y controlar al personal del departamento.
PERFIL DEL CARGO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional en Turismo y hotelería o administración hotelera.</li> <li>- Conocimiento del idioma ingles (hablado y escrito) y otros idiomas</li> <li>- Experiencia de 2 años a más en el cargo.</li> <li>- Tener buena actitud, proactivo y don de servicio</li> </ul>
FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar al personal al inicio de cada jornada laboral las actividades que deben de desarrollar el personal operativo del departamento.</li> <li>- Supervisar las labores del personal</li> <li>- Supervisa y reporta el estado de habitaciones, verificando se cumplan los estándares establecidos por el departamento.</li> <li>- Reporta a Recepción los cambios de estado de las habitaciones con la autorización del ama de llaves.</li> <li>- Elabora y asigna los reportes de camareras.</li> <li>- Entrega llaves y reportes al personal de pisos.</li> <li>- Informa al personal a su cargo sobre las actividades del día y huéspedes VIPS, asiduos y/o conflictivos.</li> <li>- Se encarga de recoger y verificar los reportes de</li> </ul>

	<p>camarera o cuarteros (3 turnos).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisa el buen funcionamiento de los equipos de limpieza, así como la limpieza de los pasillos.</li> <li>- Supervisa el correcto uso de productos y utensilios de limpieza.</li> <li>- Bloquea y desbloquea habitaciones por reparaciones, informando al Ama de Llaves y coordinando con Recepción</li> <li>- Responsable del seguimiento de la ejecución de trabajos de mantenimiento.</li> <li>- Al cierre de turno recoge las llaves de las camareras o cuarteros, reporta el estado de las habitaciones a la ama de llaves.</li> <li>- Elabora ordenes de trabajo al departamento de mantenimiento con la autorización de la ama de llaves.</li> <li>- Capacita al personal nuevo</li> <li>- Proporciona los materiales o suministros a las camareras o cuarteros según pedidos.</li> <li>- Supervisa el área de lavandería y ropería</li> </ul>
--	--

<b>CARGO:</b>	<b>Camarera y/o Cuarterero</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b><i>Housekeeping</i> - Área de Pisos/ Habitaciones</b>
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Supervisor
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO:</b>	Responsable de la limpieza de las habitaciones.
<b>PERFIL DEL CARGO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional universitario o técnico de Turismo y hotelería o administración hotelera.</li> <li>- Conocimiento del idioma inglés básico.</li> <li>- Experiencia. 1 año a más en el cargo.</li> <li>- Tener buena actitud y don de servicio</li> </ul>
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir todas las actividades que le asigna el supervisor</li> <li>- Mantener en óptimas condiciones las actividades que le</li> </ul>

	<p>asignan realizar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar si el huésped ha olvidado algo.</li> <li>- Comprobar si el cliente se ha llevado algo y comunicarlo, por teléfono a recepción.</li> <li>- Cambio de ropa de cama.</li> <li>- Limpieza de habitaciones y baños.</li> <li>- Reposición de suministros.</li> <li>- Revisión del funcionamiento de luces y aparatos eléctricos.</li> <li>- Recolección de las bolsas de ropa sucia de los huéspedes para la lavandería.</li> <li>- Tiene a su cargo la limpieza de 12 habitaciones.</li> <li>- Tiene a su cargo la limpieza de todo el mobiliario de las habitaciones y de comunicar a su jefe inmediato superior de los desperfectos y averías que pudieran encontrar durante su jornada laboral.</li> <li>- Al terminar su turno entregan las llaves y el reporte de las habitaciones a su cargo al supervisor.</li> </ul>
--	---

<b>CARGO:</b>	<b>Camarera y/o Cuartelero de áreas públicas</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b><i>Housekeeping</i> - Áreas Públicas</b>
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Supervisor
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO:</b>	Responsable de la limpieza de las áreas publicas
<b>PERFIL DEL CARGO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional universitario o técnico de Turismo y hotelería o administración hotelera.</li> <li>- Conocimiento del idioma inglés básico.</li> <li>- Experiencia. 1 años a más en el cargo.</li> <li>- Tener buena actitud y don de servicio</li> </ul>

<p><b>FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir todas las actividades que le asigna el supervisor</li> <li>- Mantener en óptimas condiciones las actividades que le asignan realizar</li> <li>- Se encargan de la limpieza de hall, pasillos, escaleras, pasamanos, áreas de servicio y puertas.</li> <li>- Revisión del funcionamiento de luces y aparatos eléctricos de las áreas públicas.</li> <li>- Limpieza de zonas comunes y Lobby</li> <li>- Limpieza de zonas de descanso, sala de lectura, etc.</li> <li>- Limpieza de salones</li> <li>- Limpieza y mantenimiento de servicios públicos</li> <li>- Limpieza de oficinas</li> <li>- Limpieza de zonas de vestuario y comedor de personal.</li> <li>- Limpieza y mantenimiento de jardines exteriores.</li> <li>- Limpieza del frontis del hotel.</li> <li>- Tiene a su cargo la limpieza de todo el mobiliario de las áreas públicas y de comunicar a su jefe inmediato superior de los desperfectos y averías que pudieran encontrar durante su jornada laboral.</li> <li>- Al terminar su turno entrega el reporte de trabajo a su cargo al supervisor.</li> </ul>
---	--

<b>CARGO:</b>	<b>Personal de lavandería</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b><i>Housekeeping</i> - Lavandería</b>
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Supervisor
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO:</b>	Responsable del lavado de la ropa del hotel.
<b>PERFIL DEL CARGO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional universitario o técnico de Turismo y hotelería o administración hotelera.</li> <li>- Conocimiento del idioma inglés básico.</li> <li>- Experiencia. 2 años a más en el cargo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener buena actitud y don de servicio</li> </ul>
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir todas las actividades que le asigna el supervisor</li> <li>- Lavado y planchado de la ropa de habitaciones, ropa de huéspedes, uniformes del personal del hotel y otras prendas que se usan en el hotel.</li> <li>- Lavado al seco</li> <li>- Cumplir con el recojo, comprobación y marcado de la ropa de huésped para el lavado.</li> <li>- Presentación y entrega de la ropa lavada.</li> <li>- Se encarga de la facturación del servicio de lavado de ropa de huésped.</li> <li>- Comunicar a su jefe inmediato superior de alguna ocurrencia que pudiera suceder durante su jornada laboral.</li> <li>- Al terminar su turno entrega las facturas del servicio de lavado y el reporte de trabajo a su cargo al supervisor.</li> </ul>

<b>CARGO:</b>	<b>Lencero</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b><i>Housekeeping</i> - Ropería o lencería</b>
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Supervisor
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO:</b>	Responsable del control de la ropa del hotel
<b>PERFIL DEL CARGO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional técnico de Turismo y hotelería o administración hotelera.</li> <li>- Conocimiento del idioma inglés básico.</li> <li>- Experiencia. 1 años a más en el cargo.</li> <li>- Tener buena actitud y don de servicio</li> </ul>
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir todas las actividades que le asigna el supervisor</li> <li>- Almacenamiento y control de la ropa de las distintas áreas del hotel</li> <li>- Distribución de la ropa a las distintas áreas del hotel.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arreglos de costura a ropa de huéspedes.</li> <li>- Repaso y costura de uniformes y otros</li> <li>- Responsable de hacer los inventarios de toda la ropa de habitaciones, uniformes del personal del hotel y otras prendas que se usan en el hotel.</li> <li>- Comunicar a su jefe inmediato superior de alguna ocurrencia que pudiera suceder durante su jornada laboral.</li> <li>- Al terminar su turno entrega el reporte de trabajo a su cargo al supervisor.</li> </ul>
--	---

## CAPACITACIONES

Las capacitaciones se deben de realizar continuamente, para que se logre cumplir todo lo que se ha planificado, así como también ayuda a los trabajadores a mejorar sus destrezas y a desarrollar correctamente todos los procesos según lo planificado para la mejora del departamento de *housekeeping*.

En las capacitaciones se debe de considerar lo siguiente:

TEMA A CAPACITAR	CADA QUE TIEMPO	CAPACITADOR	TIEMPO DE CAPACITACIÓN
Desarrollo de los procesos	Mensual	Ama de Llaves/ Supervisor	5 horas
Idioma ingles	Semanal	Ama de llaves	2 hora
Productos de limpieza, desinfectantes y	Mensual	Ama de llaves / Supervisor	5 horas



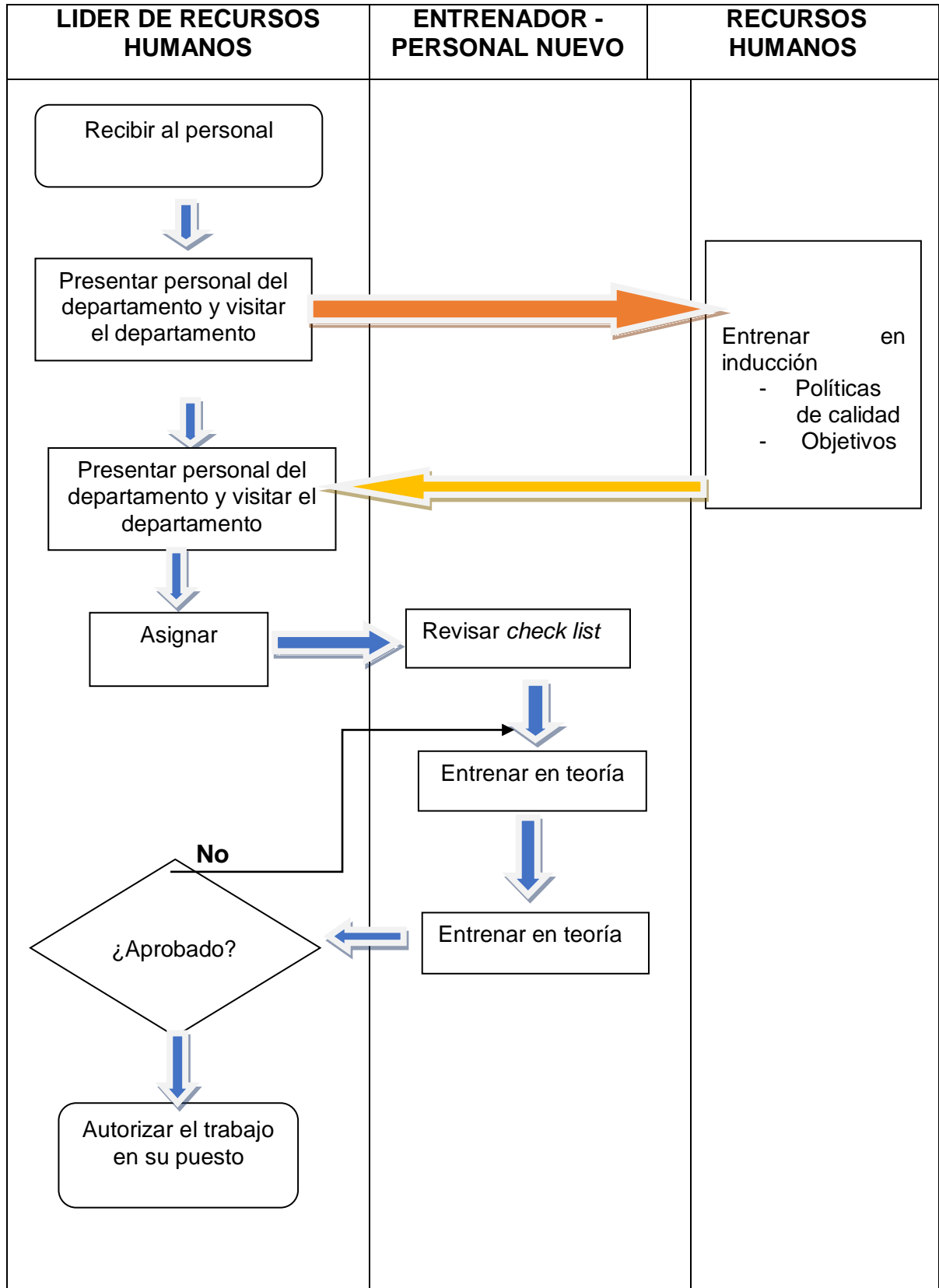
protocolos <i>COVID-19</i>			
Atención al cliente	Mensual	Ama de llaves / Supervisor	4 horas
Imagen y presentación	Mensual	Ama de llaves / Supervisor	4 hora
Manejo de equipos y maquinarias	Trimestral	Ama de llaves / Supervisor	5 horas
Primeros auxilios	Semestral	Bombero	5 horas

En las capacitaciones también se debe de considerar el plan de comunicación, que es fundamental para la mejora de los servicios en el departamento de *housekeeping* y se presenta de la siguiente manera:

**PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING**

<b>QUE COMUNICAMOS</b>	<b>CUANDO COMUNICAMOS</b>	<b>A QUIEN COMUNICAMOS</b>	<b>COMO COMUNICAMOS</b>	<b>QUIEN COMUNICA</b>
POLITICAS DE CALIDAD	INDUCCIÓN	PERSONAL NUEVO	CAPACITACIONES, VIDEO, PANTALLAS, CORREOS Y CHARLA DE CINCO MINUTOS DIARIO	RECURSOS HUMANOS
OBJETIVOS	INDUCCIÓN	PERSONAL NUEVO	CAPACITACIONES, VIDEO, PANTALLAS Y CORREOS CHARLA DE CINCO MINUTOS DIARIO	RECURSOS HUMANO
QUEJAS	REUNIONES	COLABORADORES	FORMATO DE QUEJAS Y CORREO	AMA DE LLAVES
RESULTADOS DE LA SATISFACION DEL HUESPED O CLIENTE	CADA FIN DE MES	SUPERVISOR COLABORADORES	CHARLAS, PANELES Y CORREOS	AMA DE LLAVES

**DIAGRAMA DE FLUJO**  
**INDUCCIÓN AL PERSONAL NUEVO**



Fuente: Elaboración propia (2021)

## MOTIVACIÓN

La motivación es una parte muy importante para los colaboradores y para el departamento de *housekeeping*; ya que al motivar a los colaboradores se logrará una mejor productividad y a la vez se identificarán con el departamento. Para que el personal se sienta motivado se debe de considerar lo siguiente:

	<b>¿QUE NECESIDAD TIENE EL COLABORADOR?</b>	<b>¿QUE ESPERA EL COLABORADOR DEL HOTEL?</b>
<b>MOTIVACION AL COLABORADOR</b>	Ser contratado en planilla y con todos sus beneficios.	Contrato por el empleador con todos sus beneficios. Cumplimiento de la ley 078 del Ministerio de trabajo. Ley 29549 beneficios sociales.
	Capacitaciones constantes.	Capacitar a los colaboradores en las diferentes actividades del departamento de <i>housekeeping</i> .
	Cumplir con su remuneración y gratificaciones.	Pago puntual. Cumplir con la Ley 27735 de Gratificaciones.
	Estar protegido durante el desarrollo de sus labores.	Entrega al personal los EPP. Ley 29783 de Seguridad y salud en el Trabajo
	Recordar su cumpleaños.	Homenajear al personal por su cumpleaños.
	Ser reconocido por su desempeño laboral.	Premiar al mejor trabajador del mes
	Integración con sus compañeros	Realizar una vez al año el día de la integración con juegos, concursos y dinámicas.

## **ACCIONES PREVENTIVAS**

Las acciones preventivas sirven para evitar las quejas de los huéspedes y se recomienda tener un cronograma anual de acciones preventivas. Como por ejemplo un cronograma de revisión mensual de equipos y maquinarias, muebles, cañerías y otros.

## **EVALUACIÓN A LOS COLABORADORES**

Las evaluaciones a los colaboradores del departamento de *Housekeeping* es para mejorar las actividades que realizan diariamente; también se debe de controlar su imagen personal ya que eso también es imagen para el hotel, las evaluaciones deben ser continuas y realizadas por la ama de llaves o la supervisora, en las evaluaciones debe de considerar lo siguiente:

- Presentación personal
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Actitud para hacer su trabajo
- Comportamiento con sus compañeros
- Trabajo en equipo
- Iniciativa

## **PRESENTACIÓN DE HABITACIONES**

La presentación de las habitaciones es de vital importancia, porque eso ayuda a la comodidad y la satisfacción del huésped; la calidad del servicio que se ofrece al huésped en un hotel no depende de la categoría del hotel, el servicio de calidad al huésped debe ser dado en cualquier categoría.

En la presentación de las habitaciones se recomienda que todas las habitaciones deben de estar correctamente presentadas y vestidas y tener en cuenta lo siguiente:

Tarimas de las camas en buen estado y presentables.

Colchones en buen estado y limpios. Recomendable tener colchones de 30 centímetros de altura, con resortes y material visco elástico.

Forros de colchones en buen estado y limpios

Almohadas en buen estado y limpias (Evitar que estén demasiado blandas o duras). Recomendable tener almohadas de material visco elástico.

Forros de almohadas en buen estado y limpias. De preferencia de color blanco

Fundas en buen estado y limpias. De preferencia de color blanco, da seguridad de limpieza al huésped. Recomendable tela de 200 hilos (composición de 70% algodón y 30 % poliéster)

Sábanas bajas y encimeras deben de estar en buen estado y correctamente planchadas y limpias. De preferencia blancas, da seguridad de

limpieza al huésped. Recomendable tela de 200 hilos (composición de 70% algodón y 30 % poliéster)

Cubrecama o colcha en buen estado y limpias. De preferencia de un solo color en todas las habitaciones.

Veladores en buen estado y presentables en cada lado de la cama.

Lámpara de noche ubicadas en el velador.

*Closet* con 6 ganchos por *pax* de un solo color.

Una frazada adicional en reserva, ubicada en el closet de la habitación. Debe estar limpia en bolsa.

Una almohada adicional en bolsa ubicada en el closet

Dos bolsas para ropa sucia ubicada en el closet

Una boleta de lavandería con los precios ubicada en el closet

Un espejo de cuerpo entero

Un escritorio con una silla en buen estado y presentable.

Cortinas limpias y en buen estado

Televisor con control remoto en buen estado y funcionando correctamente

Reglamento del hotel, ubicación y salidas de emergencia ubicado detrás de la puerta de la habitación.

Cartel de no malestar plastificado o acrílico (resistente al agua)

Ventilador en buen estado y funcionando

Teléfono en buen estado y funcionando (para la comunicación interna del hotel)

Frigo bar en buen estado y funcionando en todas las habitaciones.

Un sofá

### **Baño**

Dos toallas de baño por *pax*, en buen estado, limpias y de preferencia de color blanco y 100% algodón. Recomendable con las siguientes medidas: 0.80 x 1.50 metros.

Dos toallas de mano por *pax*, en buen estado, limpias y de preferencia de color blanco y 100% algodón. Recomendable con las siguientes medidas: 0.40 x 0.70 metros.

Dos toallas de rostro o facial por *pax*, en buen estado, limpias y de preferencia de color blanco y 100% algodón. Recomendable con las siguientes medidas: 0.30 x 0.30 metros.

Una toalla de piso o tapete en buen estado, limpias y de preferencia de color blanco y 100% algodón. Recomendable con las siguientes medidas: 0.55 x 0.70 metros.

Un espejo de medio cuerpo

Cortinas de baño anti-moho en buen estado y limpias.



*Amenities* que pueden ser jabón, champú, re acondicionador, una mini pasta de dientes, alcohol gel y dos vasos de vidrio.

Dos rollos de papel higiénico.

Tacho limpio con bolsa transparente y en buen estado.

## **SUPERVISIÓN**

La supervisión en el departamento de *housekeeping* debe ser continua ya que de eso depende la calidad de los servicios que se ofrece al huésped

Las supervisiones de las habitaciones son muy importantes porque ayuda que se cumplan todos lo planificado y a la vez ayuda a verificar el trabajo de los cuarteros y camareras; así como también evita los errores que podrían haber cometido el cuarteros o camareras en las habitaciones y que pueden ser percibidos por el huésped.

La supervisión en áreas públicas también debe ser continua, verificando el buen desempeño de los colaboradores y el buen funcionamiento y presentación de todas las áreas públicas.

La supervisión en lavandería y ropería también debe ser constante, se debe revisar la realización de todos los procesos y procedimientos, de esa manera se logrará la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping*. Recomendable utilizar los formatos de supervisión para tener un control de la lavandería y ropería.

## LOS INVENTARIOS

Los inventarios sirven para controlar y saber qué es lo que tiene el departamento de *housekeeping*, los inventarios de los insumos, las máquinas y equipos y los encerados se deben realizar mensualmente ya que de esa manera se mantienen controlados y evita que no haya faltantes; en el caso de los inventarios de ropa se recomienda que se realicen diario, para que de esa manera se controle el estado de la ropa para su uso; ya que si estuvieran deterioradas se tendrían que dar de baja y anotarlo en el inventario para su reposición, cuando se realizan los inventarios se debe de hacer uso de los formatos de inventario de lencería y para un mejor control lo deben tener separados de la siguiente manera:

**Inventario de insumos.** Se debe tener un stock mínimo y un stock máximo, eso dependerá del nivel de consumo de cada artículo y deben de tener inventarios de:

- Artículos de limpieza de habitaciones.
- Artículos de limpieza de áreas públicas.
- Artículos de limpieza para huésped.
- Artículos de limpieza para el lavado de ropa.

**Inventarios de máquinas y equipos.** - Los inventarios de las máquinas y equipos se deben de realizar en un momento en que todas estén guardadas, se debe de consultar las fichas técnicas y comprobar en el propio lugar en donde

están las máquinas y también se debe de comprobar su buen funcionamiento.

Los inventarios de máquinas y equipos deben de tener inventarios de:

- Máquinas de limpieza
- Máquinas de lavandería
- Máquinas de costura

**Inventario de encerres.** - Deben de tener inventarios de:

- Muebles
- Utensilios

**Inventario de ropa.** - Se recomienda que debe de tener inventarios de:

- Sábanas
- Fundas
- Toallas
- Cubrecamas
- Uniformes
- Mantelería

## **EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL - EPP**

Los equipos de protección personal según “PROTOCOLO SANITARIO SECTORIAL ANTE EL COVID-19 PARA HOTELES CATEGORIZADOS” – MINCETUR 2020.

Todo el personal administrativo y operativo (interno y externo) hará uso de los equipos de protección personal, de acuerdo con el grado de riesgo que implica su actividad.

Los EPP deben ser entregados al personal al inicio de la jornada por el jefe inmediato u otro responsable de esta función. Si presenta algún deterioro por la naturaleza de la actividad, comunicará para el recambio por uno nuevo.

La designación de los EPP estará establecida de acuerdo con los lineamientos de la Resolución Ministerial N° 239-2020/MINSA, “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”. (p. 11)

### **9.1.5. Área de *Housekeeping***

#### **9.1.5.1. Habitaciones**

- Verificar que el material recibido sea el necesario y se encuentre en buen estado de higiene para el desarrollo de sus funciones.

- Tomar conocimiento de algún antecedente y/o sospecha de contagio del COVID-19 de algún huésped que haya permanecido en el área asignada para la limpieza.

- Verificar el estado de las habitaciones, la operatividad de los equipos y acondicionar su proceso de ventilación, limpieza y desinfección.

- Realizar la limpieza y desinfección, utilizando el método adecuado para la habitación, los accesorios, el baño, el piso y toda superficie, y dejar acondicionado para su uso.

- De realizar la limpieza de la habitación en presencia del huésped, mantener el distanciamiento social.

- Trasladar las lencerías usadas y los residuos a sus zonas correspondientes para su respectivo proceso, utilizando bolsas aislantes limpias y desinfectadas.

Nota 1: Evitar el uso de alfombras como elemento decorativo en las habitaciones,

debido a que es un material propicio para el nicho de virus, ácaros, entre otros.

Nota 2: Retirar papelería de las habitaciones como medida preventiva de permanencia del virus en la habitación.

#### **9.1.5.2. Lavandería**

- Recibir reporte de alguna sospecha de contagio de la COVID-19, ya sea de un huésped o trabajador.

- Designar un lugar exclusivo para la recopilación de ropa sucia y para la entrega de ropa limpia.

- Aplicar las buenas prácticas de lavado.
- Lavar la ropa del huésped de manera independiente para evitar el riesgo de contagio.
- Al retirar las prendas limpias de las lavadoras, utilizar el EPP nuevo o desinfectado.
- Embalar las lencerías en bolsas limpias y desinfectadas para su almacenaje.

Nota 1: Los métodos de limpieza e insumos usados, deben ser eficientes y eficaces para evitar el contagio.

Nota 2: Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro al entregar la ropa al huésped.

### **9.1.5.3. Lencería**

Recojo y almacén de ropa limpia:

- Mantener un distanciamiento social de al menos un (01) metro con el personal al

entregar o recoger la ropa limpia de lavandería.

- Desinfectar las superficies de las bolsas que contienen la ropa limpia y almacenarlas aplicando los buenos hábitos de sanidad.

Recojo de ropa sucia:

- Mantener un distanciamiento social de al menos un (01) metro con las personas al recibir el uniforme usado.

- Desinfectar los tachos donde se encuentra la ropa sucia y mantener herméticamente cerrado.

#### **9.1.5.4. Jardinería**

- El hotel debe fumigar los jardines para evitar la propagación del virus.
- El ingreso para mantenimiento de los jardines será según el horario establecido con el fin de evitar tránsito por esta zona.

- Evitar que los huéspedes manipulen las flores o plantas dentro del jardín para evitar el contagio del virus.

- El ingreso a los jardines que no formen parte del tránsito habitual dentro del alojamiento será restringido, para evitar riesgo de contagio.

#### **9.1.6. Área de Almacén de Equipaje**

- Debe ser utilizado solo para el servicio de custodia de pertenencias de los huéspedes.

- Todo equipaje o pertenencia debe ser desinfectado de acuerdo a la naturaleza del material de la pieza.

- Desinfectar las perillas o manijas de acceso y el piso al finalizar cada turno.

- Respetar el distanciamiento social al momento de la entrega de las pertenencias. (p. 13 y 14)

### **9.2.2. Vestuarios y Baños**

- Mantener en buen estado de higiene y operatividad todos los ambientes, accesorios y demás materiales.

- Respetar el orden y el distanciamiento social durante el uso de estos servicios.

- Comunicar de manera inmediata cualquier desperfecto de las instalaciones.

- Utilizar el EPP, materiales e insumos adecuados para la correcta limpieza y desinfección. (p. 15)

Anexo N° 7 – Matriz de Identificación de Riesgos, EPP, frecuencia de prueba e Insumos de Limpieza (Referencial)

El personal de *housekeeping* debe de utilizar lo siguiente:

Mascarilla, cofia, guantes, gafas de protección, chaleco de bioseguridad (lavandero y cuartelero)

### **Insumos de limpieza**

Desinfectante, paño multiuso, alcohol, gel de manos. (p.30)



## MATERIALES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Los materiales y los productos de limpieza en el departamento de *housekeeping* es una parte fundamental porque de eso depende el buen resultado del servicio que brindan los colaboradores en dicho departamento y a la vez ayuda asegurar la confianza del huésped en relación con el departamento de *housekeeping*.

Se debe de proveer con los materiales y productos de limpieza a los colaboradores para que así tengan la comodidad y facilidad de poder desarrollar bien sus actividades y así cumplir correctamente los procesos planificados.

Los productos de limpieza deben ser de acuerdo con el tipo de actividad que van a desarrollar, así como también los desinfectantes que se utilizan después de la acción de la limpieza, también se recomienda que los colaboradores deben de contar con los materiales, máquinas y equipos necesarios para que les ayude a realizar correctamente la limpieza y la desinfección del departamento de *housekeeping*.

### “PROTOCOLO SANITARIO SECTORIAL ANTE EL COVID-19 PARA HOTELES CATEGORIZADOS” – MINCETUR 2020

**Tabla 1.**

*Diluciones para considerar con el principio activo amonio cuaternario*

SUPERFICIE PARA DESINFECTAR	INSUMO	CONCENTRACIÓN	DOSIFICACIÓN
Ropa y zapatos	Amonio cuaternario 10%	1000 ppm	Diluir 10 ml de amonio cuaternario

			en 1 litro de agua
Pisos, paredes, cortinas y canaletas	Amonio 10% cuaternario	200 ppm	Diluir 2 ml de amonio cuaternario en 1 litro de agua
Mesas y equipos	Amonio 10% cuaternario	200 ppm	Diluir 2 ml de amonio cuaternario en 1 litro de agua
Escobas, jaladores y tachos	Amonio 10% cuaternario	300 ppm	Diluir 3 ml de amonio cuaternario en 1 litro de agua
Utensilios de producción	Amonio 10% cuaternario	200 ppm	Diluir 2 ml de amonio cuaternario en 1 litro de agua

**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020

## AUDITORIAS

Para verificar el cumplimiento y el correcto desarrollo de todo lo planificado es necesario hacer auditorias cada cierto tiempo en todo el departamento de *housekeeping* y se recomienda que lo realice el administrador o un profesional especializado en auditorías internas; mediante la realización de las auditorias se va a garantizar el buen funcionamiento de todo el departamento de *housekeeping*, así como también ayudara a mejorar lo que no está funcionando bien y de esa manera de lograr obtener un servicio de calidad en el departamento de *housekeeping*.

## FORMATOS Y REPORTE

El uso de los formatos y reportes permiten una mejor planificación del trabajo en las diferentes áreas del departamento de *housekeeping*, facilita la información ante posibles discrepancias y a la vez se tiene una visión global del

área asignada, como también se identifica la elaboración de cada habitación, la limpieza de áreas públicas, el servicio de lavandería y lencería día a día y es elaborado y ejecutado por la ama de llaves o la supervisora.

## Reporte de Ama de Llaves

FORMATO DE AMA DE LLAVES											
FECHA:						HORA:					
N° HAB	TIPO HAB	EST. HAB	N° HAB	TIPO HAB.	EST. HAB.	N° HAB	TIPO HAB.	EST. HAB.	N° HAB.	TIPO HAB.	EST. HAB.
101			119			201			219		
102			120			202			220		
103			121			203			221		
104			122			204			222		
105			123			205			223		
106			124			206			224		
107			125			207			225		
108			126			208			226		
109			127			209			227		
110			128			210			228		
111			129			211			229		
112			130			212			230		
113			131			213			231		
114			132			214			232		
115			133			215			233		
116			134			216			234		
117			135			217			235		
118			136			218			236		
<b>TIPOS DE HABITACIONES</b>						<b>ESTADO DE HABITACIONES</b>					
SWB = Habitación simple						OS: ocupado sucio					
DWB = Habitación doble						VS: Vacía sucia					
MAT = Habitación matrimonial						OL: Ocupada limpia    B: Bloqueada					
TPL = Habitación triple						VL: Vacía limpia					
						RVA: Reserva					

Responsable \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Fuente: Elaboración propia (2021)



## Formato de supervisión de habitaciones

<b>SUPERVISIÓN DE HABITACIONES</b>				N° 001
Fecha _____		Persona responsable _____		
N° Hab. _____				
<b>Dormitorio</b>		Espejo		Zócalos
Debajo de la cama		Escritorio		Paredes manchadas
Focos de lámparas		Silla de escritorio		Cortinas
Soquetes		Tv		Baranda de la ventana
Pantallas		Cables		Vidrios de ventana
Veladores		Canales		Chapa de ventana
Cajones de veladores		Control remoto de tv		Cubrecama
Teléfono		Ventilador		Fundas y forros
<i>Closet</i>		Toma corriente		Sábanas
Ganchos de ropa		Marco de la puerta		<i>Frigobar</i>
Frazada		Reglamento		Vasos
Bolsa de lavandería		Mapa de ubicación		Interruptor
Lista de lavandería		Chapa de la puerta		Piso
<b>Baño</b>				
Tina		Rejilla		Papelera
Sumidero		Ovalin		Bolsa sanitaria
Grifería de ducha		Contorno de ovalin		Esquinas
Jabonera de ducha		Tapón de ovalin		Toallero
Cortina de ducha		Tomacorriente		Toallas
Ojales de cortina		Espejo		Toallas de baño
Tanque de w		Jabones		Toallas de mano y cara
Tapa w		Champú		Piso
Interior de w		Re acondicionador		Marco de la puerta
Palanca de w		Alcohol gel		Luminaria
<b>OBSERVACIONES:</b>				

**Fuente:** Elaboración propia (2021)

### Formato de *check list* de habitaciones

Fecha:		Nombre del evaluador:	
Habitación N° _____		Hora: _____	
<b>Check List Habitación</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observaciones</b>
Luces funcionan correctamente			
Cortinas limpias y en buen estado			
Sobre la mesa de noche derecha: Limpia y en buenas condiciones			
Lámpara limpia y funcionando			
Dentro del cajón de la mesa de noche derecha:			
Limpio y en buenas condiciones			
Parte baja de la mesa de noche derecha:			
Limpia y en buenas condiciones			
Sobre la mesa izquierda: Teléfono limpio y funcionando			
Control remoto funcionando			
Dentro del cajón de la mesa de noche izquierda: Limpio y en buenas condiciones			
Parte baja de la mesa de noche izquierda: Limpia y en buenas condiciones			
Cama: Protector, sábanas, almohadas, fundas y cubrecama limpias, planchadas y en buen estado			
Debajo de la cama: Limpio y en buenas condiciones			
Closet – limpio y en buen estado – 6 ganchos de un solo color			
Frazada en el closet limpia y correctamente protegida			
Ventilador limpio y funcionando			
Frigobar limpio y funcionando			
Televisor limpio y funcionando.			

Escritorio y silla limpios y en buenas condiciones			
Tacho con su bolsa limpia y en buenas condiciones			
Baño: Luces funcionando y piso limpio y en buenas condiciones			
Toallas de baño limpias, dobladas y en buenas condiciones			
Toallas de mano limpias, dobladas y en buenas condiciones			
Toallas de rostro limpias, dobladas y en buenas condiciones			
<i>Amenities</i> : Completos y en buenas condiciones			
Cortina de baño limpia y en buenas condiciones			
Ducha limpia y funcionando			
Lavadero y caño limpio y funcionando			
Tacho con su bolsa limpia y en buenas condiciones			
Puerta del baño chapa limpia y en buenas condiciones			
Puerta de la habitación: Reglamento del hotel limpio y en buenas condiciones			
Cartel de no molestar limpio y en buenas condiciones			
Puerta y chapa de la habitación funcionando y en buenas condiciones			

Puntos Totales: \_\_\_\_\_

Puntos Obtenidos: \_\_\_\_\_

**Fuente:** Elaboración propia (2021)









### Formato de control de objetos olvidados – *Lost & Found*

° N	Fecha de entrega	N° Habitación	Nombre del huésped	Entregado por	Descripción del objeto	Fecha de devolución	Recogido por	Observaciones

Fuente: Elaboración propia (2021)

### Formato de requerimiento para mantenimiento

Nº .....	
<b><u>AVISO DE MANTENIMIENTO</u></b>	
Departamento	Fecha de Aviso
Persona solicitante	Fecha deseada de atención
Ubicación (Sector/piso/ambiente)	
Descripción de la falla:	
Observaciones del Gerente Técnico	
Firma del solicitante	<div style="text-align: center;">V.B. del Gerente Técnico</div> <div style="text-align: right;">Recibi Conforme Fecha .....</div>

**Fuente:** Elaboración propia (2021)

## Formato de inventario de lencería

CANJE ROPA DE HABITACIONES			
PISO _____		FECHA _____	
CUARTELERO _____		HORA _____	
CLASE DE ROPA	N° DE PIEZAS		OBSERVACIONES
	LIMPIA	SUCIA	
Sábanas <i>King</i>			
Sábanas <i>queen</i>			
Sábanas de dos plazas			
Sábanas de plaza y media			
Fundas			
Toallas de baño			
Toallas de mano			
Toallas de rostro			
Toallas de piso			
Protector de colchón <i>king</i>			
Protector de colchón <i>queen</i>			
Protector de colchón de dos plazas			
Protector de colchón de plaza y media			
Cubrecamas <i>king</i>			
Cubrecamas <i>queen</i>			
Cubrecama de dos plazas			
Cubrecama de plaza y media			
Forros de almohadas			
Frazadas <i>king</i>			
Frazadas <i>queen</i>			

V° B° LAVANDERIA -----

Fuente: Elaboración propia (2021)

## Formato de inventario de máquinas y equipos

### Ficha técnica para máquinas y equipos

ITEM	ITEM
Nombre de la máquina:	# de serie y modelo:
Fabricante:	Proveedor:
Fecha de compra:	Vida útil (en horas):
Garantía:	Servicio técnico:
Accesorios:	Ubicación:
Reparaciones realizadas:	fecha, avería, piezas e importe de la reparación:

**Fuente:** Elaboración propia (2021)

## Formato de evaluación para colaboradores

<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL COLABORADOR</b>										
Nombre del colaborador: _____		Fecha de Ingreso: _____								
Departamento: <i>Housekeeping</i>		Fecha de la Evaluación: _____								
Cargo: _____										
Ítems a Evaluar	Evaluación	Comentarios								
Presentación personal										
Puntualidad										
Responsabilidad										
Actitud para hacer su trabajo										
Iniciativa										
Comportamiento con sus compañeros										
Trabajo en equipo										
Cumplimiento con las reglas del Hotel										
Valor: <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Excelente</b></td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><b>4</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Bueno</b></td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><b>3</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Regular</b></td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><b>2</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Malo</b></td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><b>1</b></td> </tr> </table>	<b>Excelente</b>	<b>4</b>	<b>Bueno</b>	<b>3</b>	<b>Regular</b>	<b>2</b>	<b>Malo</b>	<b>1</b>		
<b>Excelente</b>	<b>4</b>									
<b>Bueno</b>	<b>3</b>									
<b>Regular</b>	<b>2</b>									
<b>Malo</b>	<b>1</b>									
Observaciones: _____										
Nombre del evaluador: _____										

**Fuente:** Elaboración propia (2021)



## Formato para el control de imagen de los colaboradores

CONTROL DE IMAGEN DE LOS COLABORADORES								
Departamento: <i>Housekeeping</i>				Supervisado por:				
Nombre del colaborador:								
Mes:		Semana del			al			
Días	Uniforme	Aseo personal	Cabello	Barba varones	Uñas	Calzado	Accesorios	Observaciones
1								
2								
3								
4								
5								
6								
<b>Uniforme:</b> Uniforme limpio, planchado y gafete con nombre completo.								
<b>Aseo personal:</b> Aseados sin mal olor y uso de desodorantes. Evitar rostros sudorosos. Damas maquillaje discreto.								
<b>Cabello: Damas</b> Cabello limpio, peinado con moño y con <i>colet</i> negro <b>Caballeros</b> cabello corto y peinado.								
<b>Barba varones:</b> Afeitados y prohibido el bigote.								
<b>Uñas:</b> Limpias y recortadas. Damas prohibido el pintado de uñas.								
<b>Calzado:</b> Zapatos antideslizantes de color negro y medias negras limpias. No zapatillas.								
<b>Accesorios:</b> No anillos, no piercing, no tatuajes visibles. Para las damas aretes pequeños.								

**Fuente:** Elaboración propia (2021)

## PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES

N°	TEMA A CAPACITAR	DICTADO POR:	LUGAR	DIRIGIDO AL PERSONAL DE:	Costo S/.	MES											
						Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	

Fuente: Elaboración propia (2021)

**FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA DE COLABORADORES AL CURSO DE CAPACITACIÓN**

N°	PARTICIPANTE	ÁREA	DNI	FIRMA DEL PARTICIPANTE	CURSO	N° DE HORAS
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Fuente: Elaboración propia (2021)

## EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING

### PROCEDIMIENTO DE .....

**1. OBJETIVO:**

.....  
.....

**2. ALCANCE:**

.....

**3. RESPONSABLE:**

.....

N°	ACTIVIDAD PARA VERIFICAR	COMENTARIOS/ OBSERVACIONES	REGISTRO/ DOCUMENTO
1			
2			
3			
4			
5			

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Si se presentara alguna disconformidad o incumplimiento del presente procedimiento el administrador o auditor solicitará a la ama de llaves que se repita el procedimiento y capacitará al personal involucrado.

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre completo del evaluador o auditor: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Fuente:** Elaboración propia (2021)

**FORMATO DE ENCUESTAS PARA EL HUESPED**

<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b> <b>SATISFACTION SURVEY</b>				
Estimado huésped con la finalidad de mejorar nuestro servicio en el departamento de <i>housekeeping</i> , le agradecemos llenar esta encuesta.  <i>Dear guest, in order to improve our service in the housekeeping department, we appreciate you filling out this survey</i>				
N° de habitación: ----- <i>Room number</i>		Fecha: ----- <i>Date</i>		
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Servicio del personal <i>Staff service</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Presentación de la habitación <i>Presentation of the room</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Limpieza de la habitación <i>Room cleaning</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ropa de cama y toallas (Limpieza y estado) <i>Bed linen and towels (Cleaning and condition)</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Equipos de la habitación <i>Room equipment</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Artículos de aseo personal <i>Personal hygiene items</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servicio de lavandería <i>Laundry service</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Limpieza del hotel <i>Hotel cleaning</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Sugerencias / suggestions: -----

**Fuente:** Elaboración propia (2021)

## CONCLUSIONES

En la investigación se evidencia que el plan de mejora contribuye a elevar la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping*, por lo siguiente:

La falta de conocimiento relacionado a la gestión por parte de la alta dirección hace que existan carencias de: La definición de un organigrama, objetivos, procesos, inducción y capacitaciones al personal, la falta de formatos y reportes para el control y verificación de las actividades, la falta de definición de políticas de calidad, de perfiles y funciones así como también la falta de implementar acciones preventivas ; todas estas deficiencias hace que no haya una buena gestión y a su vez evita que haya una planificación y organización en el departamento de *housekeeping*. En conclusión, el plan de mejora contribuye en la gestión de la alta dirección del hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad, Perú.

Para tener estandarizado las habitaciones no debe haber deficiencias en la definición de los procesos de cómo deben de limpiar las habitaciones, tampoco debe existir deficiencia en la realización de los inventarios de la ropa de habitaciones, uniformes, equipos, maquinarias y otros; debido a estas deficiencias se evita dar un servicio de calidad al huésped. En conclusión, el plan de mejora contribuye en el nivel de equipamiento de las habitaciones del hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad, Perú.

Para tener un buen nivel de desempeño de los colaboradores no debe haber carencia de materiales de trabajo como son: Artículos de limpieza, desinfectantes, equipos y maquinarias que les ayuden a realizar correctamente

sus actividades en las habitaciones, áreas públicas y lavandería; también la carencia de los Equipos de Protección Personal (EPP) para los colaboradores influye en el desempeño laboral. En conclusión, el plan de mejora contribuye a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del departamento de *housekeeping* del hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad, Perú.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda al hotel aplicar el plan de mejora para elevar la calidad de los servicios en el departamento de *housekeeping*, ya que con la observación no participativa a los colaboradores y las entrevistas semi estructuradas a la administradora del hotel y al supervisor de *housekeeping* se evidenció que necesitan aplicar el plan de mejora.

Se recomienda al hotel aplicar el plan de mejora para que contribuya en la gestión de la alta dirección, ya que, mediante la definición de políticas de calidad, definición de los perfiles y funciones del personal, así como también tomar acciones preventivas va a ayudar a mejorar el departamento de *housekeeping* del hotel.

Se recomienda al hotel aplicar el plan de mejora para que contribuya en el nivel de equipamiento de las habitaciones del hotel, ya que, mediante la definición de la presentación de las habitaciones, de los procesos y procedimientos de cómo realizar la limpieza de las habitaciones y de cómo realizar los inventarios, es fundamental para mejorar los servicios del departamento de *housekeeping* del hotel.

Se recomienda al hotel aplicar el plan de mejora para que contribuya a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del departamento de *housekeeping* del hotel, ya que mediante la implementación de los Equipos de Protección Personal (EPP) y abastecimiento de materiales va ayudar a realizar un



buen desempeño laboral de los colaboradores en el departamento de *housekeeping* del hotel.

La recomendación para los profesionales de hotelería es, que deben de realizar estudios de investigación del departamento de *housekeeping*, ya que son muy pocos los estudios relacionados a este tema.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., García Montejó, S. Rojas & Soriano, R. (2015) *Investigación Educativa Abriendo Puertas al Conocimiento*. Edición: Contexto S.R.L. Uruguay. Prólogo de Oruam Barboza

Acerenza, M. (2012). *Funcionamiento y organización institucional del turismo* (2ª Ed.). México.

Alarcón, J. (2017). *Modelo de Mejora Continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito-Ecuador*, 2017. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcon\\_gj.pdf?sequence=2](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcon_gj.pdf?sequence=2)

Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar Tesis de Grado*. Universidad ESAN, Lima, Perú.

Armijo, M. (2009). *Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*.  
[https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3718/1/Manual\\_planificacion\\_estrategica.pdf](https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3718/1/Manual_planificacion_estrategica.pdf)

Auccacusi, M. (2015). *Programa de Gestión de calidad mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del hotel Antigua Miraflores durante el año 2015*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2343>

Baca, G. (2015). *Administración integral: hacia un enfoque de procesos*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/39374?page=1>

Becerril, I., & Villa, G. (2017). "Propuesta De Un Plan De Inventarios Para Un Control Eficiente Del Almacén De Una Empresa Dedicada a La Elaboración De Elásticos." *Revista Ciencia Administrativa*, 350–364. <https://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=c976bcd2-56ce-49fb-a6c4-f37fa4136136%40sessionmgr4007>

Benzaquen-De Las Casas, J., & Schol, W. F. (2018). La calidad en las empresas de Chile. *Revista Espacios*, 39, 17-28. [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=benzaquen+de+las+casas&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=benzaquen+de+las+casas&btnG=)

Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista universidad y empresa*, 20(35), 281-312. <http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v20n35/0124-4639-unem-20-35-281.pdf>

Cáceres, M., Flores, D. & Gutiérrez, J. (2017). *Gestión de la calidad en las empresas de transmisión de energía eléctrica en el Perú*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP.

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9646/CACERES\\_FLORES\\_GESTION\\_ELECTRICA.pdf?sequence=1&isAllowed=&v](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9646/CACERES_FLORES_GESTION_ELECTRICA.pdf?sequence=1&isAllowed=&v)

Calderón, D., Benavides, D., Caicedo, K., Gaitán, I. & González, N. (2013). análisis de una empresa del sector turístico restaurante el olivar. *Anuario Turismo y Sociedad*, 14, 255–269. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=32&sid=ccf84d45-2f60-4344-8b7b-d87a8390bed8%40redis>

Camacho, G., Jordán, A., Contreras, G. (2015). *Metodología de la Investigación Educativa*. Cuba: Universidad de las Tunas. Editorial Académica Universitaria (Edacun).

Carballeda, A. (2007). *Escuchar las prácticas: la supervisión como proceso de análisis de la intervención en lo social*. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/67010?page=22>.

Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals SAC*. [ Tesis de título profesional, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio UCSP. [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZALES\\_ANT\\_MET.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf)

Universidad de San Martín de Porres. (2015, diciembre). Código de Ética para la investigación de la Universidad de San Martín de Porres. [https://usmp.edu.pe/fia/instituto\\_investigacion/pdf/MV1-CODIGODEETICA.pdf](https://usmp.edu.pe/fia/instituto_investigacion/pdf/MV1-CODIGODEETICA.pdf)

Concha, 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*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSAA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4457/THMcodils.pdf?sequence=1>

Conexión Esan (2016). *Las cuatro etapas para la mejora continua en la organización*. <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/las-cuatro-etapas-para-la-mejora-continua-en-la-organizacion/>

Cortes, E., Molina, J. & Tari, J. (2011). *Gestión de la Calidad y Gestión Medio ambiental – Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones – Ediciones Pirámide – 2004 – 2005 – 2011 – Madrid – España*.

Chaparro, F. (2016). *Dirección por objetivos*. Valencia, Spain: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/ereadecr/bibliotecafmh/57416?page=16>.

Delgado, K. (2021). *Diseño de un Plan de Mejora para la Empresa Global Safe Salud en el Sistema de Gestión Basados en el Servicio de Información y Atención al Usuario*. [Tesis de posgrado, Universidad Santo Tomas, Colombia]. Repositorio UST. <https://repository.usta.edu.co/jspui/bitstream/11634/35460/1/2021kevindelgado.pdf>

De Las Casas, J. (2014). *La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú*. GCG: *Revista de Globalización, Competitividad & Gobernabilidad*,

8(1),

67–89.

<https://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=a087ce96-c301-497c-88a9-0b23fccca73d%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=95784866&db=bth>

Diario Oficial El Peruano (2015). Normas legales. Reglamento de establecimientos de hospedaje. <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>

Ferrándis, G. & García, A. (2014). *Seguridad, Higiene y Gestión de la Calidad Alimentaria* – editorial síntesis S.A.

Fontalvo, T. (2012). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9000: 2008. B - EUMED*. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/34525?page=71>

Fontalvo, J., Delahoz-Dominguez, J., & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación universitaria*, 14(1), 45-52. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v14n1/0718-5006-formuniv-14-01-45.pdf>

Galpin, T. (2013). *Fijando objetivos*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/62831?page=4>.

García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. *Telos*, 18(3), 381-398.

García, Y., Medina, A., Jaquinet, R. & Frías, R. (2017). Aplicación del diccionario de actividades al proceso de gestión de la inocuidad en servicios gastronómicos. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 11(3), 387–412.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=127134164&lang=es&site=ehost-live>.

Giménez, D. (2011). Obligaciones y derechos de los trabajadores de funciones preventivas. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 87, 26–31.

<https://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=15&sid=42b50c68-cb04-49d3-bdad-dc89579f160b%40sessionmgr4006>

Gutiérrez, Ó. (2009). Un Enfoque Multicriterio Para La Toma De Decisiones en La Gestión De Inventarios. *Cuadernos de Administración (01203592)*, 22(38), 169–187.

<https://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=c976bcd2-56ce-49fb-a6c4-f37fa4136136%40sessionmgr4007>

Hernández, R., Fernández C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* 6ta. Edición. México: Mc Graw Hill, Interamericana. Editores S.A.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixta* 1a. Edición. México: Mc Graw Hill, Interamericana. Editores S.A.

Herrera S. (2019). *Mejora de la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje ubicadas en destinos emergentes del Perú utilizando el*

*sistema de aplicación de buenas prácticas*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. [https://www.researchgate.net/publication/335154331\\_Mejora\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio\\_ofrecido\\_en\\_las\\_mypes\\_de\\_hospedaje\\_ubicadas\\_en\\_destinos\\_emergentes\\_del\\_Peru\\_utilizando\\_el\\_Sistema\\_de\\_Aplicacion\\_de\\_Buenas\\_Practicas](https://www.researchgate.net/publication/335154331_Mejora_de_la_calidad_de_servicio_ofrecido_en_las_mypes_de_hospedaje_ubicadas_en_destinos_emergentes_del_Peru_utilizando_el_Sistema_de_Aplicacion_de_Buenas_Practicas)

Ibarra, L. E., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*, 60(1), 229-260. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v60n1/v60n1a10.pdf>

Laredo, N., Cánovas G., & Bermúdez, L. (2020). Calidad de la gestión de proyectos de servicios técnicos integrales de Copextel. *Folletos Gerenciales, Cuba*, 24(4), 218–228. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=147863358&lang=es&site=ehost-live>.

Leal, J. (2005). *La Autonomía del Sujeto Investigador y la Metodología de Investigación*. 3ra. Edición. Centro Editorial Litorama. [file:///C:/Users/Admin/Downloads/La\\_Autonomia\\_del\\_Sujeto\\_Investigador\\_y\\_l%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/La_Autonomia_del_Sujeto_Investigador_y_l%20(1).pdf)

León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., García, M., Quesada, L., & Quintana, E. (2021). La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. *EDUMECENTRO*, 13(2), 19-32.



[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742021000200019&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000200019&lng=es&tlng=es).

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy' s de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Majarres, F. (2013). Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el country international hotel. *Dimensión empresarial*, 11(1), 92-102.

Méndez, D., González, J., Hernández, I. & De Flaviis, C. (2017). *Calidad en las empresas del sector hotelero en Colombia*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12027/MENDEZ\\_GONZALEZ\\_HOTELERO\\_COLOMBIA.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12027/MENDEZ_GONZALEZ_HOTELERO_COLOMBIA.pdf?sequence=1)

Mesalles, LL. (2000). *La Gobernanta* (1ª Edición). Barcelona, España.

Mestres, J. (2003). *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Barcelona, España.

Monsalve, C., & Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista EAN*, (78), 160-173. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20640430011.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. (2017). *Plan Nacional de Calidad Turística CALTUR 2017 – 2025*. <https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/CAL>

[TUR/pdfs\\_documentos\\_Cultur/Revista\\_CALTUR\\_170108\\_VERSIONFINA  
L.pdf](#)

MINCETUR. (2020). *Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid-19 Para Turismo de Aventura, Canotaje y Caminata. Equipos de Protección Personal (EPP).*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1251257/R.%20M.%20N%C2%B0%20171%20-%202020-.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.* <https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad>

MINCETUR. (2020). *Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid-19 para hoteles categorizados.*<https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/DocumentosNormativos/Publico/Imagen.aspx?ITEM=366149>

Navarro, A. (2006) *Manual para Regiduría de Pisos.* Madrid, España: Thomsom Paraninfo S.A.

Navarro, E., Rappoport, S. & Thoilliez, R. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa.* 1a. Edición. España: Universidad Internacional de La Rioja, S. A.

Nizama, G. (2018). *La calidad percibida del servicio hotelero y su relación en la percepción del cliente, Miraflores, 2017. Caso: Hotel de 3 estrellas León de Oro Suites, área de front desk.* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3809/nizama\\_rgc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3809/nizama_rgc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Norma internacional ISO 19011: 2018. Directrices para la auditoria de Sistemas de gestión. Tercera edición. Ginebra, Suiza.  
<https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>

Norma internacional ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. Tercera edición. Ginebra, Suiza.  
<https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>

Norma internacional ISO 14001: 2015 Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso. Tercera edición. Ginebra, Suiza.

Norma internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Cuarta edición. Ginebra, Suiza.  
<http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

Okuda, M. (2009). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. Colombia: Red Revista Colombiana de Psiquiatría, 2009. p.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/408?page=9>

Olmo, M. (2001). *Departamento de Gobernanta del Hotel – Sistemas y Procesos*. Madrid, España.

Olmo, M. (2012). *Gestión del Departamento de Pisos*. Madrid, España.

Párraga-Zambrano, L. (2018). Las empresas su organización y funcionamiento. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 25-43.

Purizaca D. & Sánchez, A. (2018). *Liderazgo directivo y desempeño laboral de los docentes en las instituciones adventistas de la Asociación Peruana Central Sur, periodo, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPU. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1272/Diana\\_Tesis\\_Titulo\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1272/Diana_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Molina, S. & Rodríguez, S. (2019). *Planificación integral del turismo: un enfoque para Latinoamérica*. Editorial Trillas. [http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/270/1/106-plan\\_integral\\_del\\_tur.pdf](http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/270/1/106-plan_integral_del_tur.pdf)

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/equipamiento>

Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo  
DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR. Equipos de Protección Personal (EPP). [https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto%20Supremo%20005\\_2012\\_TR%20\\_%20Reglamento%2](https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto%20Supremo%20005_2012_TR%20_%20Reglamento%2)

0de%20la%20Ley%2029783%20\_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf

Ramírez, D. (2016). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima-Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1239/T\\_MAE%20STRIA%20EN%20GERENCIA%20SOCIAL%20Y%20RRHH\\_07625272\\_RAMIREZ\\_RODRIGUEZ\\_DANIEL%20IVAN.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1239/T_MAE%20STRIA%20EN%20GERENCIA%20SOCIAL%20Y%20RRHH_07625272_RAMIREZ_RODRIGUEZ_DANIEL%20IVAN.pdf?sequence=2)

Rengifo, R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo\\_MRM.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf)

Ruiz, J. (2013). *Metodología de la investigación cualitativa* (5a. ed.). Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto, 2013. p. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/34009?page=327>

Vega, A., Casielles, R. & Martín, A. (2015). La calidad percibida del servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural. *Papers de Turisme*, (19), 17-33.

Velázquez, B., Gallarza, M., Saura, I. & Blasco, M. (2015). Causas y consecuencias sociales de la satisfacción de los clientes con hoteles. *Cuadernos de Turismo*, (36), 295-313.

- Vergara, J., Quesada, V. & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428.
- Villavicencio, D., Soler, V. & Bernabeu, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, (1), 50-56.
- Vizcarra, S. (2019). *Servicio de housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente-2018*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4691/VIZCARRA\\_TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4691/VIZCARRA_TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN–Managua en el período 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio UNANM. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Zambrano, J. (2018). *Diagnóstico de los recursos humanos para la mejora del funcionamiento de los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Manta*. [Tesis de título profesional, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio ESPAMMFL.

<http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/735/TT84.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zuta, P. (2018). *Supervisión educativa en la gestión pedagógica de los docentes de la carrera de Administración y Gerencia en Hotelería de un Instituto Superior Tecnológico Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15056/Zuta\\_OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15056/Zuta_OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Título: Plan de mejora para elevar la calidad de los servicios del departamento de housekeeping del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad-Perú.

	PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUB-CATEGORÍAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	¿De qué manera el plan de mejora elevará la calidad de los servicios en el departamento de <i>housekeeping</i> del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	Determinar de qué manera el plan de mejora contribuye a elevar la calidad de los servicios en el departamento de <i>housekeeping</i> del hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.	<b>1. PLAN DE MEJORA</b>	Villavicencio, Soler y Bernabéu, (2017) El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante (pág. 52)	Planificación	Es organizarse para hacer una buena gestión de un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Organización	1	<b>Enfoque de investigación:</b> Cualitativa  <b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Nivel:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> Fenomenológico
							2.Objetivos	2	
							3.Procesos	3	
					Hacer	Es poner en práctica todo lo que se ha organizado en un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Inducción	4	
							2.Capacitación	5	
							3.Motivación	6	
					Verificar	Es el cumplimiento de todo lo que se ha organizado, ya sea de un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Entrega de formatos de encuesta sobre la implantación del plan por la alta dirección del hotel.	7	
							2.Entrega de formatos de encuesta para la evaluación del desempeño de los colaboradores.		



					Actuar	Son las acciones correctivas de un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Supervisión	9			
							2.Evaluación	10			
ESPECÍFICOS	1. ¿Cómo el plan de mejora contribuye en la gestión de la Alta Dirección del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	1. Demostrar cómo contribuye el plan de mejora en la gestión de la alta dirección del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.	2.CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Nizama (2018) La calidad de servicio se ha convertido en un requisito imprescindible para sobresalir en un mercado tan competitivo como el actual; ésta se considera un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora, y con ella se logra la satisfacción total del cliente y por ende su futura fidelización. (p.48)	Gestión de la alta dirección del hotel	Es el responsable de la dirección de un departamento o área y su función principal es definir y hacer cumplir las políticas de calidad de un establecimiento de hospedaje.	1.Políticas de calidad	11	<b>Técnica:</b> Observación no participativa  <b>Instrumento:</b> Guía de observación  <b>Técnica:</b> Entrevistas semi estructuradas  <b>Instrumento:</b> Guion de entrevistas		
								2.Definición de perfiles y funciones.		12	
										3.Acciones preventivas	13
							Nivel de equipamiento de Habitaciones	Es la razón de ser y de uso exclusivo del huésped en un establecimiento de hospedaje.		1.Presentación	14
		2. ¿De qué manera el plan de mejora contribuye en el nivel de equipamiento de las habitaciones			2. Identificar cómo contribuye el plan de mejora en el nivel de equipamiento de las habitaciones del Hotel Colonial de la ciudad de					2.Limpieza	15
										3.Inventarios	16

	del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	Trujillo, La Libertad.			Desempeño de los Colaboradores	Son las personas que se encargan de dar un servicio al huésped en un establecimiento de hospedaje.	1.Equipos de protección personal	17	
	3. ¿Cómo el plan de mejora contribuye a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	3. Determinar cómo contribuye el plan de mejora a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.					2.Materiales	18	

Fuente: Elaboración propia (2021)

## ANEXO 2

**GUIA DE OBSERVACIÓN**  
**UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES**  
**FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA**  
**MAESTRÍA EN MARKETING TURÍSTICO Y HOTELERO**

**SITUACIÓN PARA OBSERVAR:** Desempeño de las actividades operativas del personal de *housekeeping*,

**OBJETIVO:** Identificar los errores que ocasionan el mal servicio por causa del desconocimiento sobre la calidad de los servicios durante el desarrollo de sus actividades operativas que desempeña el personal de *housekeeping*.

**DATOS GENERALES:**

Área para observar: Hotel Colonial

Personal para observar: *Housekeeping*

Nombre de la observadora: Janet Lili Bello Alfaro

SUBCATEGORIAS	INDICADORES	OBSERVACIONES			
		2018		2020	
		SI	NO	SI	NO
PLANIFICACIÓN	Organización				
	Objetivos				
	Procesos				
HACER	Inducción				
	Capacitaciones				
	Motivación				

<b>VERIFICACIÓN</b>	1. Entrega de formatos de encuesta sobre la implantación del plan por la alta dirección del hotel				
	2. Entrega de formatos de encuesta para la evaluación del desempeño de los colaboradores				
<b>ACTUAR</b>	Supervisión				
	Evaluación				

## ANEXO 3

### GUIÓN DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA A LA ALTA DIRECCIÓN DEL HOTEL COLONIAL UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA MAESTRÍA EN MARKETING TURÍSTICO Y HOTELERO

Nombre de la entrevistadora: Janet Lili Bello Alfaro

Nombre completo del entrevistado(a):

Cargo y especialidad:

Años de experiencia:

Guion de entrevista.

Buenos días/tardes, esta entrevista tiene como finalidad obtener información del trabajo del Departamento de *Housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.

#### CUESTIONARIO

- 1.- ¿Cómo está conformado el departamento de *housekeeping*?
- 2.- ¿Cuáles son los objetivos del departamento de *housekeeping*?
- 3.- ¿Cuáles son los procesos de las áreas del departamento de *housekeeping*?
- 4.- ¿Cómo se realiza el proceso de inducción de los nuevos colaboradores del departamento de *housekeeping*?
- 5.- ¿Cuenta con un programa de capacitación para los colaboradores del departamento de *housekeeping* y cada cuanto tiempo lo realiza?
- 6.- ¿Qué acciones realiza para motivar al personal del departamento de *housekeeping*?

7.- ¿Qué formatos y reportes utiliza para controlar las diferentes actividades que se realizan en el departamento de *housekeeping*?

8.- ¿Qué formatos utiliza para evaluar el desempeño de los colaboradores del departamento de *housekeeping*?

9.- ¿Con que frecuencia supervisa el estado de las habitaciones y que instrumentos utiliza para la supervisión?

10.- ¿Con que frecuencia evalúa las actividades que realizan los colaboradores del departamento de *housekeeping* y que instrumentos utiliza para evaluarlos?

11.- ¿Cuáles son las políticas de calidad establecidas para el departamento de *housekeeping*?

12.- ¿Cuál es el perfil y funciones del personal del departamento de *housekeeping*?

13.- ¿Cómo manejan las quejas de los huéspedes y que acciones realizan para solucionarlas?

14.- ¿Cuál es el estándar de la presentación de los diferentes tipos de habitaciones?

15.- ¿Cómo realiza la limpieza de las diferentes áreas del departamento de *housekeeping*?

16.- ¿Con que frecuencia realizan los inventarios de los elementos que utilizan en el departamento de *housekeeping*?

17.- ¿Qué tipos de equipos de protección personal brindan a los colaboradores para que realicen sus actividades en el departamento de *housekeeping*?

18.- ¿Con que materiales proveen a los colaboradores para la realización de sus actividades en el departamento de *housekeeping*?

**ANEXO 4**



U N I V E R S I D A D D E  
**SAN MARTIN DE PORRES**

## **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Cuestionario(s).





SOLICITO: Validación de instrumento de Investigación.

(Licenciado(a) o Magister(a)):

Yo, Janet Lili Bello Alfaro licenciada en Turismo y Hotelería para la realización de la maestría para obtener el grado de maestro de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada:

Plan de mejora para elevar la calidad de los servicios del departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad-Perú.

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Cuestionario

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, de                      del 2021

Janet Lili Bello Alfaro

.....

NOMBRE Y APELLIDO

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

### **I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Vizcarra Tasso, Selena Sarela
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Institución donde labora: Universidad de San Martín de Porres
- 1.4. Especialidad del validador: Magister en Marketing turístico y hotelero
- 1.5. Título de la investigación: "Plan de mejora para elevar la calidad de los servicios del departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad-Perú".
- 1.6. Autor del Instrumento: Janet Lili Bello Alfaro.

## ANEXO 5

### 1.7. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): (Plan de mejora)

#### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ITEMS

#### VARIABLE PLAN DE MEJORA

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
1.- ¿Cómo está conformado el departamento de <i>housekeeping</i> ?					100	
2.- ¿Cuáles son los objetivos del departamento de <i>housekeeping</i> ?					100	
3.- ¿Cuáles son los procesos de las áreas del departamento de <i>housekeeping</i> ?					100	
4.- ¿Cómo se realiza el proceso de inducción de los nuevos colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> ?					100	
5.- ¿Cuenta con un programa de capacitación para los colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> y					90	

cada cuanto tiempo lo realiza?					
6.- ¿Qué acciones realiza para motivar al personal del departamento de <i>housekeeping</i> ?				<b>100</b>	
7.- ¿Qué formatos y reportes utiliza para controlar las diferentes actividades que se realizan en el departamento de <i>housekeeping</i> ?				<b>100</b>	
8.- ¿Qué formatos utiliza para evaluar el desempeño de los colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> ?				<b>100</b>	
9.- ¿Con que frecuencia supervisa el estado de las habitaciones y que instrumentos utiliza para la supervisión?				<b>100</b>	
10.- ¿Con que frecuencia evalúa las actividades que realizan los colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> y que instrumentos utiliza para evaluarlos?				<b>100</b>	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN...100...%.**

### 1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** ...100...% **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 03 de Julio del 2021

Mg. Selena Sarela Vizcarra Tasso

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 257573784

Teléfono N° 955589408

1.8. INSTRUMENTO 2 (Variable 2): (Calidad de los servicios)

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS**  
**CATEGORIA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

Ítems	Escala	0- 25 <b>No</b> pertenece	26-50 Probablemente <b>no</b> pertenece	51-75 Probablemente <b>si</b> pertenece	76-100 <b>Si</b> pertenece	Observaciones
11.- ¿Cuáles son las políticas de calidad establecidas para el departamento de <i>housekeeping</i> ?					100	
12.- ¿Cuál es el perfil y funciones del personal del departamento de <i>housekeeping</i> ?					100	
13.- ¿Cómo manejan las quejas de los huéspedes y que acciones realizan para solucionarlas?					100	
14.- ¿Cuál es el estándar de la presentación de los diferentes tipos de habitaciones?					100	
15.- ¿Cómo realiza la limpieza de las diferentes áreas del departamento de <i>housekeeping</i> ?					100	

16.- ¿Con que frecuencia realizan los inventarios de los elementos que utilizan en el departamento de <i>housekeeping</i> ?				100	
17.- ¿Qué tipos de equipos de protección personal brindan a los colaboradores para que realicen sus actividades en el departamento de <i>housekeeping</i> ?				100	
18.- ¿Con que materiales proveen a los colaboradores para la realización de sus actividades en el departamento de <i>housekeeping</i> ?				100	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...100...%**

### 1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					<b>100</b>
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					<b>100</b>
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					<b>100</b>
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					<b>100</b>
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					<b>100</b>
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					<b>100</b>
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					<b>100</b>
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					<b>100</b>
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					<b>100</b>

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...100...%.**

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 03 de julio del 2021

Mg. Selena Sarela Vizcarra Tasso

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 257573784

Teléfono N° 955589408



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### **Título: Plan de mejora para elevar la calidad de los servicios del departamento de housekeeping del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad-Perú.**

	PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUB-CATEGORÍAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEM	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	¿De qué manera el plan de mejora elevará la calidad de los servicios en el departamento de <i>housekeeping</i> del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	Determinar de qué manera el plan de mejora contribuye a elevar la calidad de los servicios en el departamento de <i>housekeeping</i> del hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.	<b>2. PLAN DE MEJORA</b>	Villavicencio, Soler y Bernabéu, (2017) El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante (pág. 52)	Planificación	Es organizarse para hacer una buena gestión de un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Organización	1	<b>Enfoque de investigación:</b> Cualitativa  <b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Nivel:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> Fenomenológico
							2.Objetivos	2	
							3.Procesos	3	
					Hacer	Es poner en práctica todo lo que se ha organizado en un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Inducción	4	
							2.Capacitación	5	
							3.Motivación	6	
					Verificar	Es el cumplimiento de todo lo que se ha organizado, ya sea de un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Entrega de formatos de encuesta sobre la implantación del plan por la alta dirección del hotel.	7	
							2.Entrega de formatos de encuesta para la evaluación del desempeño de los colaboradores.	8	

					Actuar	Son las acciones correctivas de un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Supervisión	9			
							2.Evaluación	10			
<b>ESPECIFICOS</b>	1. ¿Cómo el plan de mejora contribuye en la gestión de la Alta Dirección del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	1. Demostrar cómo contribuye el plan de mejora en la gestión de la alta dirección del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.	<b>2.CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>	Nizama (2018) La calidad de servicio se ha convertido en un requisito imprescindible para sobresalir en un mercado tan competitivo como el actual; ésta se considera un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora, y con ella se logra la satisfacción total del cliente y por ende su futura fidelización. (p.48)	Gestión de la alta dirección del hotel	Es el responsable de la dirección de un departamento o área y su función principal es definir y hacer cumplir las políticas de calidad de un establecimiento de hospedaje.	1.Políticas de calidad	11	Técnica: Observación no participativa  Instrumento: Guía de observación		
								2.Definición de perfiles y funciones.		12	
								3.Acciones preventivas		13	
		2. ¿De qué manera el plan de mejora contribuye en el nivel de equipamiento de las habitaciones			2. Identificar cómo contribuye el plan de mejora en el nivel de equipamiento de las habitaciones del Hotel Colonial de la ciudad de		Nivel de equipamiento de Habitaciones	Es la razón de ser y de uso exclusivo del huésped en un establecimiento de hospedaje.	1.Presentación	14	Técnica: Entrevistas semi estructuradas  Instrumento: Guion de entrevistas
								2.Limpieza	15		
								3.Inventarios	16		

	del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	Trujillo, La Libertad.			Desempeño de los Colaboradores	Son las personas que se encargan de dar un servicio al huésped en un establecimiento de hospedaje.	1.Equipos de protección personal	17	
	3. ¿Cómo el plan de mejora contribuye a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	3. Determinar cómo contribuye el plan de mejora a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.					2.Materiales	18	

Fuente: Elaboración propia (2021)

### **Guion de entrevista semi estructurada**

Buenos días/tardes, esta entrevista tiene como finalidad obtener información del trabajo del Departamento de *Housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.

### **CUESTIONARIO**

- 1.- ¿Cómo está conformado el departamento de *housekeeping*?
- 2.- ¿Cuáles son los objetivos del departamento de *housekeeping*?
- 3.- ¿Cuáles son los procesos de las áreas del departamento de *housekeeping*?
- 4.- ¿Cómo se realiza el proceso de inducción de los nuevos colaboradores del departamento de *housekeeping*?
- 5.- ¿Cuenta con un programa de capacitación para los colaboradores del departamento de *housekeeping* y cada cuanto tiempo lo realiza?
- 6.- ¿Qué acciones realiza para motivar al personal del departamento de *housekeeping*?
- 7.- ¿Qué formatos y reportes utiliza para controlar las diferentes actividades que se realizan en el departamento de *housekeeping*?

8.- ¿Qué formatos utiliza para evaluar el desempeño de los colaboradores del departamento de *housekeeping*?

9.- ¿Con que frecuencia supervisa el estado de las habitaciones y que instrumentos utiliza para la supervisión?

10.- ¿Con que frecuencia evalúa las actividades que realizan los colaboradores del departamento de *housekeeping* y que instrumentos utiliza para evaluarlos?

11.- ¿Cuáles son las políticas de calidad establecidas para el departamento de *housekeeping*?

12.- ¿Cuál es el perfil y funciones del personal del departamento de *housekeeping*?

13.- ¿Cómo manejan las quejas de los huéspedes y que acciones realizan para solucionarlas?

14.- ¿Cuál es el estándar de la presentación de los diferentes tipos de habitaciones?

15.- ¿Cómo realiza la limpieza de las diferentes áreas del departamento de *housekeeping*?

16.- ¿Con que frecuencia realizan los inventarios de los elementos que utilizan en el departamento de *housekeeping*?

17.- ¿Qué tipos de equipos de protección personal brindan a los colaboradores para que realicen sus actividades en el departamento de *housekeeping*?

18.- ¿Con que materiales proveen a los colaboradores para la realización de sus actividades en el departamento de *housekeeping*?

## ANEXO 5



U N I V E R S I D A D D E  
SAN MARTIN DE PORRES

# VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

## DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Cuestionario(s).



SOLICITO: Validación de instrumento de Investigación.

(Licenciado(a) o Magister(a)):

Yo, Janet Lili Bello Alfaro licenciada en Turismo y Hotelería para la realización de la maestría para obtener el grado de maestro de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada:

Propuesta de un plan de mejora para elevar la calidad de los servicios del departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad-Perú.

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Cuestionario

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, de                      del 2021

Janet Lili Bello Alfaro

.....  
NOMBRE Y APELLIDO



# **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

## **I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Cáceres Hurtado, Milenka
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Institución donde labora: Universidad de San Martín de Porres
- 1.4. Especialidad del validador: Magister en gestión Cultural, Patrimonio y Turismo
- 1.5. Título de la investigación: " Plan de mejora para elevar la calidad de los servicios del departamento de *housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad-Perú"
- 1.6. Autor del Instrumento: Janet Lili Bello Alfaro.

1.7. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): (Plan de mejora)

1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE PLAN DE MEJORA**

Ítems	Escala	0- 25 <b>No</b> pertenece	26-50 Probablemente <b>no</b> pertenece	51-75 Probablemente <b>si</b> pertenece	76-100 <b>Si</b> pertenece	Observaciones
1.- ¿Cómo está conformado el departamento de <i>housekeeping</i> ?					<b>100</b>	
2.- ¿Cuáles son los objetivos del departamento de <i>housekeeping</i> ?					<b>100</b>	
3.- ¿Cuáles son los procesos de las áreas del departamento de <i>housekeeping</i> ?					<b>100</b>	
4.- ¿Cómo se realiza el proceso de inducción de los nuevos colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> ?					<b>100</b>	
5.- ¿Cuenta con un programa de capacitación para los colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> y cada cuanto tiempo lo realiza?					<b>90</b>	

6.- ¿Qué acciones realiza para motivar al personal del departamento de <i>housekeeping</i> ?				<b>100</b>	
7.- ¿Qué formatos y reportes utiliza para controlar las diferentes actividades que se realizan en el departamento de <i>housekeeping</i> ?				<b>100</b>	
8.- ¿Qué formatos utiliza para evaluar el desempeño de los colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> ?				<b>100</b>	
9.- ¿Con que frecuencia supervisa el estado de las habitaciones y que instrumentos utiliza para la supervisión?				<b>100</b>	
10.- ¿Con que frecuencia evalúa las actividades que realizan los colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> y que instrumentos utiliza para evaluarlos?				<b>100</b>	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN...100...%.</b>					

### 1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...100...% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 03 de Julio del 2021

Mg. Milenka Cáceres Hurtado

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 41070133

Teléfono N° 4652723

1.8. INSTRUMENTO 2 (Variable 2): (Calidad de los servicios)

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS**  
**CATEGORIA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

Ítems	Escala	0- 25 <b>No</b> pertenece	26-50 Probablemente <b>no</b> pertenece	51-75 Probablemente <b>si</b> pertenece	76-100 <b>Si</b> pertenece	Observaciones
11.- ¿Cuáles son las políticas de calidad establecidas para el departamento de <i>housekeeping</i> ?					100	
12.- ¿Cuál es el perfil y funciones del personal del departamento de <i>housekeeping</i> ?					100	
13.- ¿Cómo manejan las quejas de los huéspedes y que acciones realizan para solucionarlas?					100	
14.- ¿Cuál es el estándar de la presentación de los diferentes tipos de habitaciones?					100	
15.- ¿Cómo realiza la limpieza de las diferentes áreas del departamento de <i>housekeeping</i> ?					100	

16.- ¿Con que frecuencia realizan los inventarios de los elementos que utilizan en el departamento de <i>housekeeping</i> ?				100	
17.- ¿Qué tipos de equipos de protección personal brindan a los colaboradores para que realicen sus actividades en el departamento de <i>housekeeping</i> ?				100	
18.- ¿Con que materiales proveen a los colaboradores para la realización de sus actividades en el departamento de <i>housekeeping</i> ?				100	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...100...%**

### 1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					<b>100</b>
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					<b>100</b>
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					<b>100</b>
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					<b>100</b>
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					<b>100</b>
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					<b>100</b>
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					<b>100</b>
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					<b>100</b>
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					<b>100</b>

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...100...%.**

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 03 de julio del 2021

Mg. Milenka Cáceres Hurtado

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 41070133  
Teléfono Nº 4652723

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: Plan de mejora para elevar la calidad de los servicios del departamento de housekeeping del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad-Perú.**

	PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUB CATEGORÍAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	¿De qué manera el plan de mejora elevará la calidad de los servicios en el departamento de <i>housekeeping</i> del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	Determinar de qué manera el plan de mejora contribuye a elevar la calidad de los servicios en el departamento de <i>housekeeping</i> del hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad – Perú.	<b>3. PLAN DE MEJORA</b>	Villavicencio, Soler y Bernabéu, (2017) El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante (pág. 52)	Planificación	Es organizarse para hacer una buena gestión de un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Organización	1	<b>Enfoque de investigación:</b> Cualitativa  <b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Nivel:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> Fenomenológico
							2.Objetivos	2	
							3.Procesos	3	
					Hacer	Es poner en práctica todo lo que se ha organizado en un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Inducción	4	
							2.Capacitación	5	
							3.Motivación	6	
					Verificar	Es el cumplimiento de todo lo que se ha organizado, ya sea de un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Entrega de formatos de encuesta sobre la implantación del plan por la alta dirección del hotel.	7	
							2.Entrega de formatos de encuesta para la evaluación del desempeño de los colaboradores.		



					Actuar	Son las acciones correctivas de un departamento o área de un establecimiento de hospedaje.	1.Supervisión	9			
							2.Evaluación	10			
<b>ESPECIFICOS</b>	1. ¿Cómo el plan de mejora contribuye en la gestión de la Alta Dirección del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	1. Demostrar cómo contribuye el plan de mejora en la gestión de la alta dirección del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.	<b>2.CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>	Nizama (2018) La calidad de servicio se ha convertido en un requisito imprescindible para sobresalir en un mercado tan competitivo como el actual; ésta se considera un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora, y con ella se logra la satisfacción total del cliente y por ende su futura fidelización. (p.48)	Gestión de la alta dirección del hotel	Es el responsable de la dirección de un departamento o área y su función principal es definir y hacer cumplir las políticas de calidad de un establecimiento de hospedaje.	1.Políticas de calidad	11	<b>Técnica:</b> Observación no participativa  <b>Instrumento:</b> Guía de observación		
								2.Definición de perfiles y funciones.		12	
								3.Acciones preventivas		13	
		2. ¿De qué manera el plan de mejora contribuye en el nivel de equipamiento de las habitaciones			2. Identificar cómo contribuye el plan de mejora en el nivel de equipamiento de las habitaciones del Hotel Colonial de la ciudad de		Nivel de equipamiento de Habitaciones	Es la razón de ser y de uso exclusivo del huésped en un establecimiento de hospedaje.	1.Presentación	14	<b>Técnica:</b> Entrevistas semi estructuradas  <b>Instrumento:</b> Guion de entrevistas
								2.Limpieza	15		
								3.Inventarios	16		

	del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	Trujillo, La Libertad.			Desempeño de los Colaboradores	Son las personas que se encargan de dar un servicio al huésped en un establecimiento de hospedaje.	1.Equipos de protección personal	17	
	3. ¿Cómo el plan de mejora contribuye a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad?	3. Determinar cómo contribuye el plan de mejora a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.					2.Materiales	18	

Fuente: Elaboración propia (2021)

### **Guion de entrevista semi estructurada**

Buenos días/tardes, esta entrevista tiene como finalidad obtener información del trabajo del Departamento de *Housekeeping* del Hotel Colonial de la ciudad de Trujillo, La Libertad.

### **CUESTIONARIO**

- 1.- ¿Cómo está conformado el departamento de *housekeeping*?
- 2.- ¿Cuáles son los objetivos del departamento de *housekeeping*?
- 3.- ¿Cuáles son los procesos de las áreas del departamento de *housekeeping*?
- 4.- ¿Cómo se realiza el proceso de inducción de los nuevos colaboradores del departamento de *housekeeping*?
- 5.- ¿Cuenta con un programa de capacitación para los colaboradores del departamento de *housekeeping* y cada cuanto tiempo lo realiza?
- 6.- ¿Qué acciones realiza para motivar al personal del departamento de *housekeeping*?
- 7.- ¿Qué formatos y reportes utiliza para controlar las diferentes actividades que se realizan en el departamento de *housekeeping*?

8.- ¿Qué formatos utiliza para evaluar el desempeño de los colaboradores del departamento de *housekeeping*?

9.- ¿Con que frecuencia supervisa el estado de las habitaciones y que instrumentos utiliza para la supervisión?

10.- ¿Con que frecuencia evalúa las actividades que realizan los colaboradores del departamento de *housekeeping* y que instrumentos utiliza para evaluarlos?

11.- ¿Cuáles son las políticas de calidad establecidas para el departamento de *housekeeping*?

12.- ¿Cuál es el perfil y funciones del personal del departamento de *housekeeping*?

13.- ¿Cómo manejan las quejas de los huéspedes y que acciones realizan para solucionarlas?

14.- ¿Cuál es el estándar de la presentación de los diferentes tipos de habitaciones?

15.- ¿Cómo realiza la limpieza de las diferentes áreas del departamento de *housekeeping*?

16.- ¿Con que frecuencia realizan los inventarios de los elementos que utilizan en el departamento de *housekeeping*?

17.- ¿Qué tipos de equipos de protección personal brindan a los colaboradores para que realicen sus actividades en el departamento de *housekeeping*?

18.- ¿Con que materiales proveen a los colaboradores para la realización de sus actividades en el departamento de *housekeeping*?

## **ANEXO 6**

### **SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN**

**A: SEÑOR CARLOS ENRIQUE ROJAS MARIN  
PROPIETARIO DEL HOTEL COLONIAL**

**DE: JANET LILI BELLO ALFARO  
LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERIA**

**ASUNTO: AUTORIZACION PARA HACER ESTUDIO DE SU HOTEL PARA TESIS DE  
MAESTRIA**

**FECHA: 07 DE JULIO DEL 2019**

---

El presente es para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle me autorice realizar estudios de muestreo de su hotel, para realizar mi tesis para mi título de maestría en marketing turístico y hotelero en la Universidad de San Martín de Porres de Lima.

Toda investigación de mejoría para su hotel le estaré facilitando gratuitamente.

Le agradezco por anticipado a las facilidades que me brinde en su hotel.

Atentamente,

-----

Lic. Janet Lili Bello Alfaro

## ANEXO 7



Hotel "Colonial"

*Elegancia - Privacidad - Seguridad*

Trujillo, 12 de Julio de 2,019


Lic. Janet Bello Alfaro

Yo, Carlos Enrique Rojas Marin identificado con DNI: 06414356, mediante el presente documento doy autorización para hacer estudio en Hotel Colonial para tesis de maestría para la Licenciada en Turismo y Hotelería, Janet Bello Alfaro, para realizar estudios de muestreo requisito para obtener título de maestría en Marketing Turístico y Hotelero en la Universidad de San Martín de Porres de Lima.

La investigación de mejoría para Hotel Colonial nos puede entregar a Hotel Colonial.

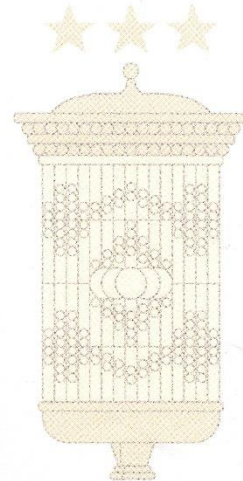
Esperando poder ayudarla en todo aspecto que sea necesario, me despido cordialmente de usted.

Atentamente



Carlos Enrique Rojas Marin

DNI 06414356



**ANEXO 8**

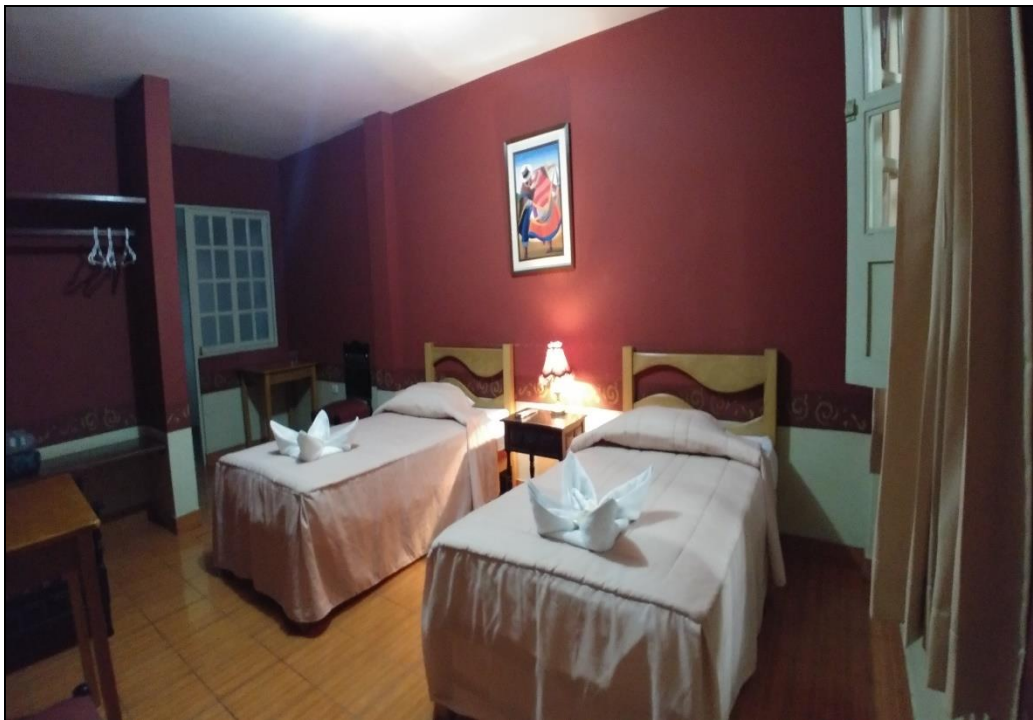
**HOTEL COLONIAL**







## HABITACIONES DEL HOTEL COLONIAL



## SALA DE ESTAR



## CON EL SUPERVISOR DE *HOUSEKEEPING*



**CON EL SUPERVISOR Y LOS COLABORADORES DE *HOUSEKEEPING***

