



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

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
MEJORA DE LA EFICIENCIA OPERATIVA DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DEL HOTEL

SHERATON LIMA, 2020

PRESENTADA POR  
TERESA ANTONIA ARAUJO ALEGRE

ASESORA  
SELENA SARELA VIZCARRA TASSO

TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE  
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

LIMA – PERÚ

2021



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

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

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