



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Organización interna y desarrollo operativo en un hotel de categoría standard
ubicado en el distrito de Miraflores, Año 2022**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Dirección Hotelera

PRESENTADO POR:

Salas Verde, Alexandra Vanessa – Dirección Hotelera

Terrones Fernández, Sheyla Carla – Dirección Hotelera

ASESOR:

Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

LIMA – PERÚ

2023

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

MIEMBROS DEL JURADO

- Godoy Fuentes, Luis Arnaldo
- Pera Fronda, Carla
- Felipa Huaman, Félix Fernando

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Sheyla Carla Terrones Fernández (a) con DNI N° 43268100 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Alexandra Vanessa Salas Verde (a) con DNI N° 73881005 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado:

“ORGANIZACIÓN INTERNA Y DESARROLLO OPERATIVO EN UN HOTEL DE CATEGORÍA STANDARD UBICADO EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, AÑO 2022”



b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 16% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.


d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 17 diciembre, 2023.

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Sheyla Carla	Terrones Fernández	43268100	
Alexandra Vanessa	Salas Verde	73881005	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Roxana Alexandra	Albarracín Aparicio	41981490	

DEDICATORIA

ALEXANDRA

Este trabajo se lo dedico a mi mamá por haberme dado la oportunidad de seguir estudiando y apoyarme para terminar mi carrera, y a mi hija, por ser el motivo por el cual busco seguir creciendo como persona y profesional.

SHEYLA

Este trabajo se lo dedico principalmente a mi hija, por ser el motivo para terminar mis objetivos y darle el ejemplo de que nunca es tarde para cumplir sus sueños y a mis hermanos y padres quienes fueron un apoyo incondicional en este proceso.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra profesora Roxana por su asesoramiento constante y su ayuda en este trabajo para desarrollarlo exitosamente.

A los hoteles que nos ayudaron dándonos información valiosa para desarrollar la investigación.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	2
1.1. Título del Proyecto	2
1.2. Área Estratégica de Desarrollo Prioritario	2
1.3. Actividad Económica en la que se Aplicaría la Investigación	2
1.4. Alcance de la Solución.....	3
1.4.1. Delimite de la Población de Estudio	3
1.4.2. Delimite de Lugar	3
1.4.3. Delimite de Temporalidad	3
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	4
2.1. Planteamiento del Problema.....	4
2.2. Formulación del Problema	5
2.2.1. Problema General	5
2.2.2. Problemas Específicos.....	5
2.3. Objetivos de Investigación	6
2.3.1. Objetivo General	6
2.3.2. Objetivos Específicos	6
2.4. Justificación de la Investigación	6
2.4.1. Justificación Teórica.....	6
2.4.2. Justificación Metodológica	7
2.4.3. Justificación Práctica.....	7
2.5. Limitaciones de la Investigación	7
2.6. Viabilidad de la Investigación	8
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....	9
3.1. Antecedentes	9
3.1.1. Antecedentes Nacionales	9
3.1.2. Antecedentes Internacionales.....	10
3.2. Marco Teórico	11

3.2.1 Organización Interna	11
3.2.2 Desarrollo Operativo	17
3.3. Definición de Términos Básicos	24
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES	25
4.1. Formulación de Hipótesis Principales y Derivadas	25
4.1.1. Hipótesis Principal	25
4.1.2. Hipótesis Derivadas	25
4.2. Operacionalización de variables	25
4.2.1. Variable Organización Interna	25
4.2.2. Variable Desarrollo Operativo	26
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
5.1. Diseño Metodológico	27
5.2. Diseño Muestral	27
5.3. Población.....	28
5.4. Muestra	28
5.5. Técnica de Recolección de Datos	28
5.6. Técnicas Estadísticas de Procesamiento de la Información.....	29
5.7. Resultados	30
5.7.1. Análisis descriptivo.....	30
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN	55
6.1. Alcance Esperado	55
6.2. Descripción de la propuesta de Innovación	55
6.3. Diagnóstico Situacional.....	55
6.4. Procedimiento para la Propuesta de Mejora	56
6.4.1 Desarrollo del Proyecto de Innovación	56
6.4.2 Presupuesto	57
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	60
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados obtenidos de la encuesta sobre la Calidad y servicios de los hoteles de categoría estándar	28
Tabla 2 Motivo de estadía	29
Tabla 3 Tiempo de estadía	30
Tabla 4 Valoración del servicio	31
Tabla 5 Relación Precio – Calidad	32
Tabla 6 Servicio del hotel	33
Tabla 7 Personal capacitado	34
Tabla 8 Servicios básicos del hotel	35
Tabla 9 Miraflores Distrito Adecuado	36
Tabla 10 Experiencia	37
Tabla 11 Importancia de limpieza y presentación	39
Tabla 12 Recomendación	41
Tabla 13 Servicio y calidad de la comida	42
Tabla 14 Hoja de cotejo Hotel Mariel	44
Tabla 15 Hoja de cotejo Hotel Antigua Miraflores	46
Tabla 16 Hoja de cotejo Hotel Sol de Oro	48
Tabla 17 Hoja de cotejo Hotel Arawi Express	50
Tabla 18 Hoja de cotejo Hotel El patio Miraflores	52
Tabla 19 Estimación de costos	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Motivo de Estadía	29
Figura 2 Tiempo de estadía	30
Figura 3 Atención al contenido	31
Figura 4 Relación Precio – Calidad	32
Figura 5 Servicio del hotel	33
Figura 6 Personal capacitado	34
Figura 7 Servicios básicos del hotel	35
Figura 8 Miraflores Distrito Adecuado	37
Figura 9 Experiencia	38
Figura 10 Importancia de limpieza y presentación	40
Figura 11 Recomendación	41
Figura 12 Servicio y calidad de la comida	43
Figura 13 Hotel Mariel	45
Figura 14 Hotel Antigua Miraflores	47
Figura 15 Hotel Sol de Oro	49
Figura 16 Hotel Arawi Express	51
Figura 17 Hotel el patio Miraflores	53

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar de qué manera influye la organización interna y el desarrollo operativo en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022. Organización interna es la manera en cómo cada hotel está organizado internamente de manera que cada trabajador sabe cumplir con sus funciones. El desarrollo operativo se trata de como las funciones del personal dentro de un hotel buscando que se cumplan correctamente los trabajos día a día.

En cuanto a la metodología se utilizaron: cuestionarios a 10 personas para ver la satisfacción del cliente y hojas de cotejo con 26 criterios para ver el comportamiento de los hoteles y si cumple ciertas funciones como organización. Con la hoja de cotejo logró la verificación del óptimo funcionamiento interno del hotel llegando a la conclusión de que la organización interna si influye en el desarrollo interno de un hotel.

Para concluir: Se presenta una propuesta de mejora con sesiones de capacitaciones para le mejora de la organización y desarrollo operativo del hotel.

Palabras Clave: Procesos, Motivación, Capacitación, Categoría, Hoteles, Standard, Personal.

ABSTRACT

This research focused on analyzing the influence of internal organization and operational development in a standard category hotel located in the district of Miraflores during the year 2022. Internal organization is defined as the internal structure that guides the performance of workers in their assigned functions. On the other hand, operational development refers to how the daily functions of the personnel are carried out with the objective of guaranteeing an efficient execution of the tasks.

The methodology employed included questionnaires applied to 10 people to evaluate customer satisfaction and check sheets with 26 criteria to analyze the internal behavior of the hotels, focusing on the organization. Through the checklist, the optimal internal functioning of the hotel was verified. The results indicated a clear correlation between effective internal organization and successful operational development.

In conclusion, this research revealed that the way a hotel is internally organized has a significant impact on its operational development. Efficient internal organization translates into smoother execution of daily functions, which contributes to customer satisfaction and overall hotel success. These findings offer valuable insights for hotel management, highlighting the importance of a solid internal structure to optimize hotel operations.

Key words: Proceedings, Motivation, Training, Category, Hotels, Standard, Personal.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años los hoteles de categoría estándar que no pertenecen a cadenas hoteleras se han posicionado en el mercado peruano, específicamente, el distrito de Miraflores ha sido el distrito que tiene más hoteles de categoría estándar y por lo tanto queremos dar a conocer cómo estos hoteles funcionan internamente y como se desarrollan operativamente para saber si realmente estos hoteles cuentan con procedimientos adecuados para brindar un servicio de calidad.

La investigación actual se compone de seis capítulos. En primer lugar, se detalla la información de manera general de los estudios previos con sus bases teóricas que se fundamentan en la investigación que se ha realizado a través de un constructo teórico.

En el capítulo dos se incorpora la investigación aplicada donde se detalla los problemas específicos y objetivos de la organización para la evidencia de la realidad.

En el capítulo tercero se muestra el marco referencial en donde se antecedentes importantes para la investigación donde se manifiesta información relevante información relevante para poder revelar datos significativos.

En el capítulo cuarto se incorpora la hipótesis general y las específicas, las cuales se han analizado mediante métodos estadísticos para su comparación, en ese aspecto, se muestra también el cuadro de operacionalización donde se diseñaron instrumentos para responder las preguntas de investigación.

En el capítulo quinto se detalla el diseño metodológico donde se incluye las características de la investigación, la selección de la muestra aplicada, herramientas donde se recopiló la información y la interpretación de los resultados obtenidos.

Finalmente en el capítulo seis se encuentra el desarrollo de la propuesta obtenida después de realizar la investigación, los resultados que se esperan obtener es mejorar la organización interna y el desarrollo operativo de los hoteles de categoría estándar.

Adicional este trabajo presenta los aspectos éticos que siempre son importantes en este tipo de trabajos, y el uso correcto de normas APA.

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto

Organización interna y desarrollo operativo en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores, año 2022.

1.2. Área Estratégica de Desarrollo Prioritario

La línea de investigación en la que se presenta esta investigación es: Manejo de procesos y operaciones, esta investigación contribuye a la carrera profesional de Dirección Hotelera, haciendo un gran aporte para una buena organización interna y desarrollo operativo en un hotel de categoría standard ya que los hoteles de esta categoría tienden a no tener procesos establecidos lo que no ayuda al crecimiento del hotel.

1.3. Actividad Económica en la que se Aplicaría la Investigación

Programa de estudio: Dirección Hotelera

El turismo nace de la interacción de los turistas con proveedores, gobiernos, comunidades y hoteles de un país. La actividad económica en la que se desarrolla el rubro hotelero es el sector terciario, conocido como el sector de los servicios que ofrecen servicios básicos y complementarios a los turistas.

En el Perú para tener un negocio de hospedaje turístico, se debe tener un certificado que podrá permitir obtener una denominación como: Hotel 3 estrellas conocido también como hoteles de categoría standard.

La propuesta muestra la necesidad de estandarizar una organización interna en hoteles de categoría standard porque los hoteles en su mayoría cuentan con personal limitado que hacen que la organización interna no se maneje de manera efectiva.

La sociedad de hoteles del Perú informó que las tarifas promedio diarias disminuyeron en un 40% y los grados de ocupación cayeron a la mitad en Lima Metropolitana, sin embargo, se ha proyectado una recuperación para el año 2023.

La tasa de ocupación de los hoteles en el periodo 2021-2022 fue de alrededor 33%. En el caso de la cadena Casa Andina tuvo una pérdida de S/-19 millones aproximadamente debido a la pandemia, pero se estima que para la temporada alta de 2022 se llegaría a tener 1.5 Millones de turistas extranjeros.

1.4. Alcance de la Solución

1.4.1. Delimite de la Población de Estudio

Dentro de la población de estudio para el presente proyecto de investigación serán los gerentes de hoteles de categoría standard en el distrito de Miraflores quienes son encargados de la organización interna del hotel. Estos hoteles no pertenecen a cadenas hoteleras, son hoteles independientes categorizados con 3 estrellas.

1.4.2. Delimite de Lugar

Este proyecto delimitará como zona de estudio el distrito de Miraflores, debido a que es aquí donde se encuentran gran cantidad de hoteles estándar ya que es una zona altamente turística y puede ser utilizada como material de estudio.

1.4.3. Delimite de Temporalidad

Este proyecto analizará tanto la organización interna como el desarrollo operativo de distintos hoteles estándar del distrito de Miraflores durante el periodo agosto-diciembre de 2022.

CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1. Planteamiento del Problema

Podemos mencionar que la categorización de hoteles fue creada en el país de Estados Unidos, fue quien empezó a implementar estrellas promoviendo los viajes que se realizaban por carretera. A lo largo de los años esto se fue estandarizando y se empezaron a poner las estrellas en hoteles para clasificarlos por personas que utilizaban criterios establecidos para emitir juicios, por eso hoy en día conocemos la clasificación desde 1 estrella hasta 5 estrellas para los hoteles más lujosos.

Según el sitio web *Rev. Fine*, a nivel mundial, no se cuenta con un estándar internacional para las clasificaciones, algunos se rigen por su propia asociación pero aún podemos ver que la clasificación por estrellas es la más conocida a nivel mundial, y esta es muy importante porque al momento de realizar una reserva, los clientes la toman en cuenta para saber qué tipo de alojamiento quieren y qué tipo de servicio desean recibir, como se sabe, los hoteles de 5 estrellas alrededor del mundo son los más lujosos y que cuenta con un servicio más personalizado y por el contrario, los hoteles de 3 a menos estrellas son hoteles con los servicios básicos de alojamiento y alimentación por lo tanto el servicio ofrecido es a nivel general.

Los hoteles de 3 estrellas a nivel mundial son conocidos como hoteles de categoría Standard que ya brinda un servicio completo, las habitaciones tienden a ser más espaciosas y los muebles utilizados son de buena calidad. las instalaciones de hoteles 3 estrellas ofrece servicio de restaurante, también cuenta con wifi en las habitaciones y tienen sala de conferencias.

Untiveros, Castillo, Barrientos (2020) Afirman que a nivel nacional, es Mincetur quien establece el reglamento de hospedajes con los parámetros de infraestructura y diseños de los hospedajes, Mincetur busca que los hospedajes se categoricen para que cumplan con

ciertos estándares de calidad usando modelos teóricos que pueden medir el nivel de calidad que ofrece cada hotel, llegaron a la conclusión que las estrellas de un hotel no pueden ser relacionadas con el standard de calidad que ofrecen sin embargo la calidad si puede ser medible.

A nivel local, los hoteles de categoría standard que no pertenecen a cadenas hoteleras, se encuentran ubicados mayormente en el distrito que conocemos como el distrito de Miraflores en la ciudad de Lima porque el distrito de Miraflores es considerado un distrito con mucha afluencia turística receptiva, por lo tanto es muy importante que los hoteles de esta categoría cuenten con una buena organización interna que permita que los turistas tengan un buen servicio con la finalidad de incrementar sus ventas y mejorar su desarrollo convirtiéndose en la primera opción para realizar una reserva. Esto se verá reflejado en comentarios de páginas web como tripadvisor que permitirá que sea visible a otros turistas.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema General

- ¿De qué manera la organización interna influye en el desarrollo operativo en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022?

2.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera influye la organización interna en el área de housekeeping en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022?
- ¿De qué manera influye la organización interna en el área de recepción en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022?
- ¿De qué manera influye la organización interna en el área de reservas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022?
- ¿De qué manera influye la organización interna en el área de ventas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022?

2.3. Objetivos de Investigación

2.3.1. Objetivo General

- Determinar de qué manera influye la organización interna y el desarrollo operativo en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022

2.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar de qué manera influye la organización interna en el área de Housekeeping en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022.
- Analizar de qué manera influye la organización interna en el área de recepción en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022.
- Analizar de qué manera influye la organización interna en el área de reservas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022.
- Analizar de qué manera influye la organización interna en el área de ventas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022.

2.4. Justificación de la Investigación

2.4.1. Justificación Teórica

Se cuenta con una justificación de tipo teórica ya que se cuenta con información relevante y válida para la construcción del marco teórico y de esta manera se genera el conocimiento correspondiente utilizando fuentes confiables referentes a la organización de hoteles de categoría standard y cómo la buena organización ayuda al crecimiento de este.

2.4.2. Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico se aplicará un método científico en cada una de sus etapas para mostrar la validez de la hipótesis planteada en la cual un hotel de categoría standard podrá aplicar estos conocimientos para que todos los servicios prestados en el hotel estén bien definidos y así el cliente, que es la persona que percibe un hotel bien organizado, dará buenas referencias y como consecuencia se generará un incremento de ventas.

2.4.3. Justificación Práctica

Desde el punto de vista práctico se mostrará una solución de un problema previamente encontrado en la organización interna de los hoteles y así las personas que quieren invertir en construir un hotel o las personas que administran un hotel de categoría standard podrán utilizar estas herramientas para tener una buena organización interna de tal manera que el hotel podrá cumplir con sus objetivos internos. El personal estará bien organizado y se podrán mantener altos estándares de calidad de servicio.

2.5. Limitaciones de la Investigación

Dentro de las posibles limitaciones que se presenten en esta investigación, resaltan las siguientes:

- El tiempo y la distancia generan complicaciones en las reuniones para el avance del trabajo
- En el distrito de Miraflores existen muchos hoteles de categoría Standard categorizados con 3 estrellas, sin embargo, muchos de ellos pertenecen a cadenas hoteleras, nosotros queremos realizar un aporte a los hoteles que no son de cadenas hoteleras y acceder a la información de su organización interna es difícil porque no todos los hoteles están dispuestos a brindarla.
- La inversión hotelera crece cada día más y el distrito de Miraflores cuenta con una capacidad hotelera bastante alta, por lo tanto, resulta difícil contabilizar la cantidad exacta de hoteles para realizar nuestro estudio.

2.6. Viabilidad de la Investigación

Para poder superar las limitaciones mencionadas anteriormente, tenemos lo siguiente:

- La tecnología es una herramienta básica para poder superar la distancia y el tiempo para las dos investigadoras, realizaremos continuas reuniones virtuales y compartiremos información para avanzar de manera positiva.
- Contamos con el contacto de personas encargadas en algunos hoteles de categoría standard ubicados en Miraflores que podrían brindarnos información básica para la investigación y hacernos un recorrido de sus instalaciones para saber cómo realizan su funcionamiento.
- Una vez más haremos uso de la tecnología para guiarnos de los hoteles que tienen un porcentaje de ocupación alta y así poder realizar nuestro estudio de manera eficiente.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes Nacionales

(Santillán Dulanto, 2021) desarrolló una tesis con el título: “Relación entre la innovación de servicios y el desempeño organizacional de los hoteles tres estrellas de Lima metropolitana 2021” dentro del cual el objetivo fue: investigar si la introducción de innovaciones en los servicios que se proporcionan por estos hoteles que tienen un impacto significativo en su rendimiento como organizaciones, dentro de los cuales se podría incluir aspectos como la satisfacción al cliente, la eficiencia operativa, y por supuesto la competitividad en el mercado. Finalmente, los datos recopilados ayudaron a analizar la relación entre la innovación del servicio y el desempeño organizacional.

(Barboza et al.,2021) Ddesarrolló un artículo de clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén, con el propósito de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral. Los autores utilizaron como método cuantitativo, una encuesta a 18 trabajadores del hotel Las Vegas. Los resultados arrojados en las encuestas fueron medidos utilizando el coeficiente de relación de Spearman. En estos resultados se observa que existe una correlación de 0.733%, lo cual demuestra que si existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

(Benavides y Rodriguez, 2023) Desarrolló una tesis con el título: “La cultura organizacional como factor clave en el desarrollo del sector hotelero” donde vemos que el objetivo principal de la investigación fue: analizar la importancia de la cultura organizacional en el desarrollo y funcionamiento del sector hotelero. Se puede analizar también, que los autores de la investigación buscan examinar como la cultura organizacional de las empresas que pertenecen al sector hotelero impacta en varios aspectos. Por ejemplo: satisfacción de los empleados, satisfacción de los clientes, eficiencia operativa, la competitividad y también

la rentabilidad de los hoteles. Finalmente podemos deducir que en la investigación realizada se pudo proporcionar una comprensión más profunda sobre la cultura organizacional como un determinante en el éxito y el desarrollo del sector hotelero.

3.1.2. Antecedentes Internacionales

(González Del Pezo, 2019) desarrolló una tesis con el título: “La comunicación interna como herramienta estratégica para el desarrollo organizacional del hotel Punta del Mar del cantón La Libertad provincia de Santa Elena, año 2017” donde la autora desarrolló un taller donde los estudiantes puedan trabajar de manera cooperativa, donde buscó que independiente y colectivamente estos puedan aprender a utilizar recursos informativos que posee, pero de manera más efectiva, crítica y ética. Además, se buscó identificar las distintas maneras de trabajar la información, utilizando formatos físicos y digitales. El investigador realizó una entrevista a 6 personas las cuales son el gerente y líderes de cada departamento del hotel y encuestas a 322 clientes y colaboradores. Como conclusión el investigador afirmó que la falta de un manual de comunicación interna ha llevado a una deficiencia en la transmisión de información efectiva entre todos los miembros del personal que ingresa al hotel. La investigación ha proporcionado ejemplos concretos y hallazgos específicos relacionados con el hotel en cuestión, lo que podría brindar información valiosa sobre cómo se aplican los conceptos de comunicación interna en la práctica.

(Paradinas Márquez , 2019) escribió un artículo llamado: “La comunicación interna como herramienta de prevención y gestión del conflicto en las organizaciones hoteleras” con el propósito de analizar y destacar el papel fundamental que desempeña la comunicación interna en gestión de conflictos dentro de las organizaciones hoteleras.

El artículo busca que resaltar que la comunicación efectiva entre los miembros del personal en hoteles es esencial para evitar y manejar conflictos en el entorno laboral, también es positivo para la resolución temprana de problemas que se puedan suscitar reflejando un ambiente de trabajo positivo. La autora desarrolló un taller donde los estudiantes puedan

trabajar de manera cooperativa, donde buscó que independiente y colectivamente estos puedan aprender a utilizar recursos informativos que posee, pero de manera más efectiva, crítica y ética. Además, se buscó identificar las distintas maneras de trabajar la información, utilizando formatos físicos y digitales.

(Gualoto y Tepán, 2021) desarrollaron la tesis: “Implementación de un manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad”. Los autores quisieron desarrollar un manual que describiera los procesos operativos del Hotel Raymipampa, con un enfoque especial en que todos los protocolos de bioseguridad sean aplicados. En la investigación se incluyó un manual de procesos donde el documento detalló los procedimientos y procesos operativos del hotel antes mencionado, este manual abarca las áreas de recepción, limpieza de habitaciones, servicio de alimentos y bebidas y seguridad entre otros. También se incluyeron los protocolos de bioseguridad y procedimientos que se utilizaron en el sector hotelero para que la seguridad de los empleados este completamente garantizada y huéspedes, incluyendo las medidas del distanciamiento social, uso de equipo de protección personal, desinfección, etc. Finalmente, la investigación proporciona una garantía de seguridad de los huéspedes y el personal.

3.2. Marco Teórico

3.2.1 Organización Interna

Una organización dentro de una empresa se basa principalmente en el trabajo en equipo y complementación de factores humanos y materiales que tienen el fin de tener una estructura base para de ahí partir y poder definir metas, objetivos, políticas, procedimientos, reglas, etc. En el caso del rubro hotelero, su organización interna está basada en la coordinación de las diferentes áreas que tiene un hotel para poder determinar un plan hecho correctamente donde tengan el mismo fin.

La organización interna dentro del sector hotelero se refiere a la estructura, procesos y gestión de una instalación hotelera que permite el funcionamiento eficiente y prestación de

servicios de hospitalidad a los huéspedes.

3.2.1.1. Procedimientos.

En la investigación titulada “Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo”. Explica que la mayoría de los procedimientos aboga por un primer paso que comprenda la delimitación y definición del proceso (bien podría apoyarse en aspectos como caracterización y clasificación de sistemas productivos; para, posteriormente, identificar las actividades o procesos (en dependencia del nivel de detalle) y su secuencia hasta producir el resultado final. (Nogueira et al., 2019)

Los procedimientos guían las actividades diarias, en el caso del sector hotelero son los pasos, reglas y directrices específicas que se establecen en cada hotel según su administración para llevar a cabo una variedad de tareas y actividades. Los procedimientos ayudan a garantizar un funcionamiento eficiente, seguro y consistente en la propiedad hotelera.

3.2.1.2. Procedimientos Internos.

Los procedimientos internos en una empresa son una serie de pasos, prácticas y protocolos específicos que se establecen en cada organización para llevar a cabo tareas de manera eficiente y consistente.

Los procedimientos internos dentro del sector hotelero son reglas y pasos que se establecen en un hotel para garantizar un funcionamiento eficiente y la prestación de servicios de hospitalidad de alta calidad. Si los procedimientos se dan de manera efectiva, los huéspedes tendrán una experiencia satisfactoria y las operaciones dentro del hotel se desenvolverán sin problemas.

Los procedimientos hoteleros son cruciales para que un hotel funcione correctamente y su servicio sea de alta calidad hacia a los huéspedes cumpliendo estándares de seguridad y regulaciones relevantes.

Los procedimientos internos de un hotel suelen incluir dentro de los principales:

- a) Procedimiento interno de recepción, donde se registra y asignan habitaciones,

así como la gestión de las reservas.

- b) Procedimiento interno de Limpieza de habitaciones, detallan las tareas que el personal de limpieza debe realizar y de cómo mantener la limpieza incluyendo la reposición de suministros, etc.
- c) Procedimiento interno de alimentación y bebidas, que incluyen el pedido de comida en general y bebidas en posibles bares o restaurantes garantizando una experiencia culinaria de calidad.
- d) Procedimiento interno de recursos humanos, que establece la contratación del personal idóneo para el personal del hotel.

3.2.1.3 Objetivos.

En la investigación “Modelo de gestión hotelera de la ciudad de Portoviejo”, habla de que históricamente, la gestión hotelera tiene como objetivos principales los relacionados con el servicio al cliente, sin embargo, en actualmente se toma en cuenta aspectos socioeconómicos del mercado, tomando en cuenta las preferencias del potencial cliente y la relación que tiene el sector hotelero con las bebidas y la alimentación.

En base a esta investigación se entiende que a pesar de los cambios estratégicos que se han dado a lo largo de la historia con respecto a los objetivos de un hotel, entendemos que los objetivos se deben establecer en base a las necesidades del hotel y su público objetivo actual. (Poveda y Serrano, 2020)

Los objetivos en un hotel pueden variar según la naturaleza del negocio, el tamaño del hotel y su enfoque estratégico, pero en general, los objetivos suelen incluir:

- a) **Satisfacción del cliente:** Una de las metas fundamentales en la gestión hotelera es asegurarse de que los huéspedes estén satisfechos durante su estadía.
- b) **Ocupación y rentabilidad:** Los hoteles buscan mantener una alta tasa de ocupación de sus habitaciones y, al mismo tiempo, ser rentables.

- c) **Calidad del servicio:** Proporcionar un servicio de alta calidad es fundamental. Los hoteles suelen tener objetivos específicos de calidad, como obtener ciertas calificaciones en encuestas de satisfacción del cliente o cumplir con estándares de la industria.
- d) **Incremento de ingresos:** Los hoteles pueden establecer objetivos para incrementar las utilidades a través de la venta de habitaciones, servicios de alimentos y bebidas, servicios adicionales como spa, eventos y actividades.
- e) **Fidelización de clientes:** La fidelidad del cliente es primordial para el éxito a largo plazo. Los hoteles pueden establecer objetivos para atraer a clientes repetidos, ofrecer programas de fidelización y brindar incentivos para que los huéspedes vuelvan.
- f) **Desarrollo de recursos humanos:** Los hoteles pueden tener objetivos relacionados con la preparación y la capacitación del personal para garantizar un servicio de alta calidad y un entorno de trabajo saludable.
- g) **Posicionamiento en el mercado:** Los hoteles pueden tener objetivos para posicionarse de manera efectiva en su mercado, identificando y alcanzando segmentos específicos de clientes y compitiendo con otros hoteles de la zona.

3.2.1.4 Jerarquía.

Jerarquía se entiende como el orden de elementos según su valor o importancia. Teniendo en cuenta esta definición general, En la investigación “Gestión del talento y de las personas en la gestión hotelera española”, nos dice que los establecimientos hoteleros, sobre todo los grandes hoteles o las cadenas hoteleras adoptan estructuras organizativas con organigramas verticales que presentan una clara jerarquía. Esto implica que existe una cadena de mando desde lo más alto del organigrama hasta niveles más inferiores. (Picó, 2018)

La jerarquía en un hotel se refiere a la estructura organizativa que define la autoridad y la responsabilidad de cada nivel de empleados en el establecimiento. Esta estructura está diseñada para asegurar que todas las operaciones del hotel funcionen de manera eficiente y coordinada. La jerarquía en un hotel generalmente sigue una estructura piramidal, con diversos niveles de responsabilidad y autoridad.

La jerarquía se establece para garantizar una toma de decisiones eficiente implementando un proceso ágil y efectivo, y que cada nivel de empleados tenga un claro conjunto de responsabilidades y límites de autoridad. Además, la comunicación y la coordinación son indispensables en un hotel para asegurar que los huéspedes reciban un servicio de alta calidad.

3.2.1.5 Departamentos.

(Bravo y Yucra, 2021) realizó la investigación: “La influencia de las condiciones laborales más frecuentes sobre la decisión de rotación voluntaria del personal hotelero” cuyo objetivo fue explicar que en el mundo laboral todos los profesionales buscan oportunidades de crecimiento y desarrollo los cuales son muy importantes para un trabajador porque se pueden presentar oportunidades de ascenso y oportunidades para tener una línea de carrera el cual ayuda también a la empresa para poder retener a un trabajador con gran potencial. Finalmente, también es importante que la empresa fomente el crecimiento profesional dentro de la organización.

La investigación sugiere también que es importante que se realice un estudio cuantitativo por cada área del hotel para que se conozca cual es el nivel de bienestar laboral de cada área del hotel con respecto a varios factores, dentro de ellos, las condiciones salariales, el ambiente que tiene la organización, y las posibilidades de tener un crecimiento dentro de la organización, del mismo modo, se podrá saber también cuáles son los departamentos de cada hotel donde se presentan niveles con oportunidad de mejora donde el nivel de satisfacción debe tener una mayor atención.

3.2.1.6 Tareas.

(Atencio, 2018) llevó a cabo la investigación “Motivación del Personal y su Relación con la Satisfacción del cliente en el Grand hotel - Inka Confort hoteles Huánuco 2018” donde nos dice que las responsabilidades deben ser asignadas debidamente a las personas que correspondan y que estén capacitadas para hacerlas, estas funciones asignadas a los encargados harán que sean asumidas con mucho gusto y se hagan de manera efectiva. Para que sea realizada de manera efectiva, posiblemente deben llevar un taller de coach para que asuman el nuevo reto de manera positiva y se comprometan con el objetivo, todo esto tendrá mejores ventajas tanto para la empresa como para el empleado. Finalmente menciona que, si el trabajador está debidamente motivado y se le transmite el objetivo de manera clara, no verá el trabajo como una carga o un obstáculo sino como una oportunidad.

En la industria hotelera, hay una amplia variedad de tareas que se realizan para garantizar el funcionamiento eficiente del hotel y proporcionar un servicio excepcional a los huéspedes. Dentro de las más principales tareas en el hotelería tenemos:

- a) Registro de los huéspedes donde se proporcionará la información sobre los lugares de interés, actividades locales, se asigna también la habitación correspondiente.
- b) Atención al cliente para resolver sus preguntas y solicitudes, también se proporciona recomendaciones y se resuelven las posibles quejas de los huéspedes.
- c) Limpieza y mantenimiento del establecimiento en general, sobre todo de las habitaciones y áreas comunes.
- d) Preparación y servicio de comidas y bebidas en área de restaurante.
- e) Promoción del hotel y gestión de reservas con negociación de contratos con agencias de viajes y empresas.

- f) Gestión de cuentas y facturación controlando los gastos, el presupuesto junto al reporte de ingresos y gastos.

3.2.2 Desarrollo Operativo

En el desarrollo operativo de una empresa hotelera se busca identificar actividades claves dentro de la misma para poder optimizar resultados y que estos resultados nos lleven a brindar un servicio de calidad con la finalidad de obtener mayor porcentaje de ocupabilidad y mantener al personal motivado para que cumpla los procesos establecidos.

3.2.2.1 Servicio al Cliente.

Flórez (2021) indica en su artículo que la calidad y el servicio al cliente da valor a las organizaciones, hay empresas que hoy en día aún no le dan importancia y la diferencia con las empresas que si le dan importancia a este tema, es que ellas están triunfando porque han logrado entender que el cliente no es solo vender un producto y ofrecerle un servicio, sino también es importante darle un valor agregado ofreciendo al cliente una satisfacción de una necesidad con calidad.

Kotler y Armstrong (2010) definen la satisfacción del cliente como “el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial”; por otro lado, mencionan Evans y Williams (2005).

La satisfacción del cliente se define por lo que este tuvo que renunciar o sacrificar para obtener el servicio, y consta de tres componentes principales: uno, el desempeño que el cliente cree que ha obtenido luego que adquiere en un servicio, dos, la expectativa, que entendemos es la esperanza de los clientes para conseguir algo y; por último, el nivel de satisfacción que experimenta el cliente después de recibir un servicio, este puede ser satisfactorio o insatisfactorio.

Gonzales (2021) comentan en su investigación que la satisfacción no es más que el cumplimiento de las expectativas del cliente, y esto se relaciona a los sentimientos del bienestar y el placer de que se ha adquirido lo que se quiere. Las experiencias que los clientes experimentan son resultado de un contacto que se tiene entre una entidad y el cliente, pensando que la finalidad es que el cliente quede satisfecho.

3.2.2.2 Estrategia de crecimiento.

La industria hotelera en la ciudad de Lima es cada vez más competitiva, podemos ver que los hoteles de categoría standard son cada vez más por lo que se debe diseñar estrategias de crecimiento que sean reales para poder sobresalir ante la competencia. Debemos saber también que la parte principal de una estrategia de crecimiento es la organización interna, las personas encargadas de diseñar las estrategias deben pensar en cómo el buen funcionamiento de hotel puede generar un crecimiento significativo y al mismo tiempo mejorar la rentabilidad del hotel.

La estrategia de ventas de las habitaciones del hotel depende mucho de la estrategia de crecimiento que apliquemos, esto debe reflejar el compromiso del hotel con la experiencia que el huésped, las técnicas de venta que sean aplicadas se deben ver reflejadas en temporada alta y baja para el turismo receptivo.

Rodríguez (2019) las estrategias que se utilicen para el crecimiento de una empresa deben estar adaptadas a las exigencias del mercado, el área de marketing de una empresa es quien debe crear la estrategia tomando en cuenta los elementos básicos, como el producto, precio y promoción que actúan de forma conjunta.

3.2.2.3 Procedimientos Operativos Estandarizado.

Los procedimientos operativos estandarizados (POE) es el procedimiento específico que describe las actividades necesarias para completar alguna tarea dentro de un establecimiento hotelero, estas deben estar regidas por las regulaciones de la industria. Se deben detallar paso a paso y palabra por palabra en un manual de procedimientos y cómo se relacionan las áreas del hotel entre sí.

Espat (2022) comenta en su artículo que un procedimiento operativo estandarizado debe proteger al personal, al cliente y al negocio. Los procedimientos deben ser estructurados en base a su eficiencia, precisión, seguridad y consistencia. Los procedimientos también ayudan a que la experiencia del cliente se vea competitiva frente a los demás hoteles, especialmente buscando que el cliente no sólo se aloje una vez, sino que regrese nuevamente al establecimiento.

Para que un procedimiento funcione cada paso debe ser seguido constantemente para obtener buenos resultados.

En el sector hotelero los procedimientos operativos estandarizados son más que una lista de cosas que se deben hacer, este flujo de trabajo debe llegar a otros departamentos del hotel para obtener el resultado deseado.

Cabrera (2022) indica que en el procedimiento para el área de Housekeeping se debe establecer puntualmente los procesos que se deben ejecutar, por ejemplo, supervisar al personal encargado para que las habitaciones tengan el mismo standard de limpieza destacando las fortalezas y el tiempo que empeña cada trabajador en realizar la limpieza de la habitación.

Gössling (2020) argumenta en su artículo que debido a la pandemia el sector hotelero se vio forzado a cambiar el ambiente del negocio hotelero para mantenerse competitivos, sin embargo, muchos hoteles no contaban con la experiencia para lidiar con la crisis como la de una pandemia por lo que rápidamente han tenido que innovar sus procesos y crear nuevas prácticas.

Los hoteles tuvieron que adoptar nueva tecnología para la presentación de un servicio seguro, que cumpla con los protocolos de manera incremental incluyendo el distanciamiento social y la desinfección.

3.2.2.4 Buenas Prácticas Ambientales en Hoteles.

Las buenas prácticas ambientales son medidas que tienen como objetivo disminuir el impacto adverso en el medio ambiente, aplicando medidas sencillas que puedan ser adoptadas por todo el personal que trabaja en el hotel teniendo en cuenta los diversos impactos que genera el hotel (residuos sólidos, consumo de agua, energía y aguas residuales).

Paz (2020) indica en su investigación que, los hoteles que implementan sistemas de gestión ambiental poseen un mejor desempeño organizacional porque otorgan cambios que no solo traen beneficios para el hotel sino también para todos los colaboradores del hotel, con estas prácticas positivas se puede disminuir el consumo de agua, mejorar la seguridad y la salud ocupacional de los colaboradores. Finalmente, el conjunto de todas estas buenas prácticas mejora la imagen de la empresa ante los clientes y los trabajadores.

Cuadros, Luza (2019) mencionan en su investigación que, se pueden lograr modificaciones importantes en todo el aspecto ambiental sin realizar una inversión tan elevada y contribuyendo a una cultura que busca la mejora ambiental dentro de las cuales indica que se debe informar a los trabajadores sobre el uso de las sustancias y el uso ideal de los equipos y su seguridad industrial. también se deben prevenir algunas pérdidas controlando ciertas fugas o posibles derrames.

Alfaro (2018) afirma que, el turismo sostenible es responsable, considera y respeta las características culturales y medioambientales para atender las necesidades tanto de los visitantes en la industria hotelera como de las comunidades locales anfitrionas.

El turista está dispuesto a pagar más por marcas que practican la sostenibilidad. Los hoteles sostenibles están diseñados para respetar el medio ambiente donde el funcionamiento del mismo no tiene impacto negativo, así mismo, implica una ayuda para la sociedad o comunidad con la que se relaciona.

3.2.2.5 ISO 14001.

La norma ISO 14001 es la norma de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) que pueden demostrar que están comprometidos con el medio ambiente. El poseer esta implementación de la norma da un valor muy importante a las empresas porque genera mucha confianza en los clientes y en la sociedad.

3.2.2.6 Áreas del hotel.

3.2.2.6.1 Reservas.

El departamento de reservas dentro de un hotel se encarga de recibir las diferentes solicitudes que lleguen principalmente de habitaciones disponibles; sin embargo, se pueden reservar cenas, almuerzos, salones de eventos y demás.

Es importante que esta área se organice de manera correcta para poder brindarle al huésped o cliente la mejor experiencia posible, evitando errores; es decir, el calendario juega un papel bastante importante dentro del departamento de reservas ya que se debe saber con exactitud la disponibilidad tanto de las habitaciones como de las demás áreas comunes del hotel como restaurantes, piscina, salones de eventos y demás.

3.2.2.6.2 Ventas.

El departamento de ventas de un hotel se basa en el trabajo de un grupo de personas, las cuales están enfocadas en tres funciones básicas: Mercadotecnia, ventas y publicidad.

Es importante entender que dentro de mercadotecnia, se habla básicamente de las estrategias del área de marketing para generar ingresos. Estas estrategias deben garantizar la venta del servicio y/o producto que se vaya a ofrecer, aquí la publicidad también juega un papel importante ya que es la encargada de promocionar y presentar el servicio y/o producto, para ello se debe tener mucho cuidado la manera en la que lo vayamos a presentar, ya que se ha demostrado en distintos casos que un mal uso de palabras o situaciones puede generar incomodidad y rechazo de los consumidores.

Castañeda (2020), lo define como la acción mutua entre el vendedor y el cliente considerado pieza fundamental en las actividades comerciales, mediante ese proceso se

generan ingresos para la sostenibilidad de la organización.

En el Perú, Delgado & Hidalgo (2019), en su tesis mencionó que la gestión comercial abarca la planificación estratégica, táctica, operativa y el uso de tecnología, siendo esenciales para fomentar el desarrollo de cualquier organización que aspire a destacarse en un mercado cada vez más desafiante. En el ámbito hotelero, se implementarán estrategias con el objetivo de transformarlo en una empresa más competitiva. En el caso de las ventas de productos o servicios, resulta fundamental, ya que asegura la sostenibilidad y supervivencia de cualquier organización, al mismo tiempo que contribuye a incrementar los ingresos de la empresa.

3.2.2.6.3 Housekeeping.

El área de housekeeping es el área responsable de realizar la limpieza y mantenimiento de la habitación, en algunos casos, esta misma área también está encargada de la lavandería de la ropa de cama y toallas.

Sancho (2022), indica en su artículo que el departamento de housekeeping o también conocido como departamento de pisos es el que forma parte del proceso de limpieza de las habitaciones mediante la cual se transmite el valor a los clientes ya que el criterio de calidad se ve reflejado en el momento en que un huésped entra a la habitación y ve la limpieza de su habitación. El autor propone también implantar la metodología de Lean para dar un marco de trabajo que se centra en las personas y la mejora continua a pesar de todos los inconvenientes diarios con los que un trabajador del área puede encontrarse al momento de realizar la limpieza de una habitación. La metodología Lean puede ayudar a los trabajadores a reducir desplazamientos, a no tener exceso de inventario y no tener sobre procesos al momento de trasladarse de una habitación a otra. Además, ajusta los tiempos dedicados a limpiar las habitaciones, lo cual aumenta la satisfacción del trabajador.

Sadhale (2022), indica en su artículo que el área de housekeeping cumplió un rol importante en la pandemia del COVID -19, el nivel de limpieza y de desinfección que se debió tener en las habitaciones era bastante alto ya que se tenía que evitar que los huéspedes puedan contraer el virus. Por lo tanto, los clientes se sentían más seguros en hoteles que

cumplían con los estándares y normas que se habían establecido para el buen funcionamiento del hotel.

Vela (2022) menciona en su blog que, el área de housekeeping tiene como misión ofrecer un entorno limpio y confortable al huésped durante su estadía, en las habitaciones y en las áreas comunes del hotel.

Onorato (2020) indica en su artículo que, el área de housekeeping puede usar herramientas tecnológicas que permitan facilitar el trabajo del área y comunicar en tiempo real incidencias o información actualizada. Así mismo, utilizar como herramienta la nube la cual permite que se cargue información cuando se encuentren en algún almacén o lugar donde no hay buena conexión. Finalmente, las herramientas tecnológicas ayudan a que se simplifique el tiempo de respuesta, a brindar información del detalle de cada habitación, a ver si hay alguna habitación que pueda tomar más tiempo de limpieza, entre otras cosas.

3.2.2.6.4 Recepción.

El área de recepción del hotel es el espacio donde los huéspedes son atendidos a su llegada. Esta área tiene comunicación con todas las áreas ya que es la que tiene contacto directo con el huésped en cualquier momento de su estancia.

En cuanto a la infraestructura de la recepción se conoce como el “lobby” y es una parte crucial de la infraestructura del hotel porque es donde los huéspedes viven la primera experiencia, el diseño y la disposición es elegida por el hotel.

El personal de recepción por lo general cumple varias funciones ya que es el que tiene contacto directo con el cliente, dentro de los más importantes, realiza el registro de los huéspedes, también cobra el monto de las habitaciones en algunos casos, también proporciona información turística de la zona y los ayuda a planificar las actividades.

En resumen, el área de recepción brinda una experiencia acogedora y conveniente a los huéspedes proporcionando un espacio funcional para realizar las transacciones, obtener información y la relajarse mientras disfruta su estadía en el hotel.

3.3. Definición de Términos Básicos

- **Box Breakfast**

El box breakfast es conocido en el término hotelero como un desayuno empaquetado que se entrega a los huéspedes que suelen partir muy temprano y no tienen el tiempo suficiente para tomar desayuno en el hotel. Suelen contener alimentos y bebidas básicos para una comida matutina.

- **Check In**

Es el proceso en el cual una persona llamada huésped se registra oficialmente en un establecimiento. El check in implica proporcionar información necesaria para luego tener acceso a la habitación y otros servicios contratados.

- **Deadline**

La palabra Deadline es conocida en el término hotelero como la fecha límite para cumplir ciertos procesos. Por ejemplo, la fecha límite del pago de una reserva o proporcionar alguna información adicional importante para el alojamiento del cliente.

- **Estándar**

La categoría estándar en un hotel se refiere a un nivel básico y medio de servicios y comodidades ofrecidos por la habitación del hotel o el hotel en conjunto. Las habitaciones estándar suelen cumplir con requisitos esenciales y pueden carecer de lujos.

CAPÍTULO IV

HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1. Formulación de Hipótesis Principales y Derivadas

4.1.1. Hipótesis Principal

La gestión de la organización interna influye significativamente en el desarrollo operativo en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022.

4.1.2. Hipótesis Derivadas

- La organización interna influye significativamente en el área de housekeeping en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022.
- La organización interna influye significativamente en el área de recepción en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022.
- La organización interna influye significativamente en el área de reservas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022.
- La organización interna influye significativamente en el área de ventas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022.

4.2. Operacionalización de variables

Dentro de la operacionalización de variables se tiene:

4.2.1. Variable Organización Interna

Se define como la estructura interna de una empresa u organización, esta organización se centra en cómo se distribuyen las tareas, responsabilidades y recursos dentro de la entidad para lograr sus objetivos y metas.

Operacionalmente se define por tres dimensiones:

- Procesos Internos

- Personal
- Liderazgo

4.2.2. Variable Desarrollo Operativo

Se define como el proceso que una empresa tiene para una mejora y crecimiento dentro de las operaciones internas y externas, el objetivo es aumentar su eficiencia, eficacia y rentabilidad por lo cual las estrategias que se utilicen deben optimizar los procesos de la empresa para su mejor funcionamiento.

Operacionalmente se define por cuatro dimensiones:

- Área de recepción
- Área de Housekeeping
- Área de reservas
- Área de ventas

CAPÍTULO V

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Diseño Metodológico

Tipo de la investigación: La presente investigación es de tipo aplicada pues a través de su desarrollo se brindarán soluciones prácticas a la problemática encontrada, mediante el diseño de un plan de comunicación para mejorar la organización interna de un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores.

Enfoque de la Investigación: La investigación presenta un enfoque mixto debido a que buscará determinar el índice del cumplimiento de los estándares de calidad de las habitaciones del hotel, realizando una serie de entrevistas para medir la percepción de los huéspedes y analizar el grado de satisfacción de estos. Además, se aplicará una lista de cotejo para determinar el cumplimiento de dichos indicadores.

Diseño de la investigación: El diseño de la investigación es de tipo descriptivo debido a que se cuenta con la literatura adecuada para analizar correctamente la problemática. Además, se tiene la población del distrito de Miraflores como parámetro para llevar a cabo el estudio de una manera más específica. Finalmente, se podrá demostrar nuestra hipótesis y se le dará una solución a la problemática.

Nivel de la investigación: Es correlacional debido a que se busca demostrar la relación de ambas variables intervinientes enfocadas en hoteles de categoría standard dentro del distrito de Miraflores.

5.2. Diseño Muestral

En la presente investigación, la selección de la muestra estuvo determinada a conveniencia de los investigadores, en este caso, se eligió de la totalidad de hoteles de categoría standard a uno de ellos con los cuales se podrá realizar las mediciones correspondientes.

5.3. Población

Según Arias (2006) la población es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p. 81)

En esta investigación se ha seleccionado como población los hoteles de categoría standard en el distrito de Miraflores en el año 2022.

5.4. Muestra

Para esta investigación la muestra del estudio será definida por conveniencia por tratarse de una población extensa. Por consiguiente, se tomará como referencia 5 cuestionarios a diferentes gerentes generales de hoteles de categoría standard que no pertenecen a cadenas hoteleras, tomando en cuenta la importancia, relevancia y significancia del proceso del cuestionario.

Así mismo, se encuestó a un grupo de huéspedes (5) para determinar su satisfacción en los días de permanencia en el hotel.

5.5. Técnica de Recolección de Datos

Para determinar la veracidad de la hipótesis planteada, se realizó dos procesos de análisis:

- a) La aplicación de la técnica de la encuesta a través de un cuestionario conformado por preguntas que permitirán evaluar la satisfacción del huésped de turismo receptivo en su estadía en un hotel de categoría standard que no pertenece a una cadena hotelera aplicada a la muestra seleccionada.
- b) La aplicación de una hoja de cotejo en base a la observación en donde se verificará las características básicas que deben cumplir estos 5 hoteles de categoría estándar

de administración independiente no pertenecientes a cadenas hoteleras y si estos resultan pertinentes en el ejercicio.

5.6. Técnicas Estadísticas de Procesamiento de la Información

La herramienta que se emplearon para la tabulación de datos y respuestas obtenidas son encuestas generada en formulario Google la cual nos permitirá que fácilmente pueda ser rotada en los turistas alojados que hayamos seleccionado. La técnica empleada para el procesamiento de la información se tiene al SPSS versión 27 que permitirá procesar el cuestionario aplicado previamente a los turistas alojados que se hayan seleccionado.

La validez se determinó a través del juicio de expertos, se contó con 1 especialistas en la materia, que, a través de sus opiniones, lograron darle pertinencia a la herramienta.

Así mismo, para determinar la confiabilidad, se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach para determinar la pertinencia de la herramienta con lo cual se obtuvo:

Tabla 1

Resultados obtenidos de la encuesta sobre la Calidad y servicios de los hoteles de categoría estándar

Alfa de Cronbach	Preguntas
0.74	12

El valor logrado es un es de un 0,74 aplicando la prueba estadística Alfa de Cronbach dentro del software SPSS, demostrando así que los datos cuentan con consistencia interna alta, lo cual muestra que el instrumento está debidamente estructurado.

Para la segunda variable se utilizó la hoja de cotejo. Con ella se logró la verificación del óptimo funcionamiento interno del hotel que se analizará a través del software Excel de Microsoft office con lo cual se podrá realizar la sistematización correspondiente.

5.7. Resultados

5.7.1. Análisis descriptivo

Tabla 2

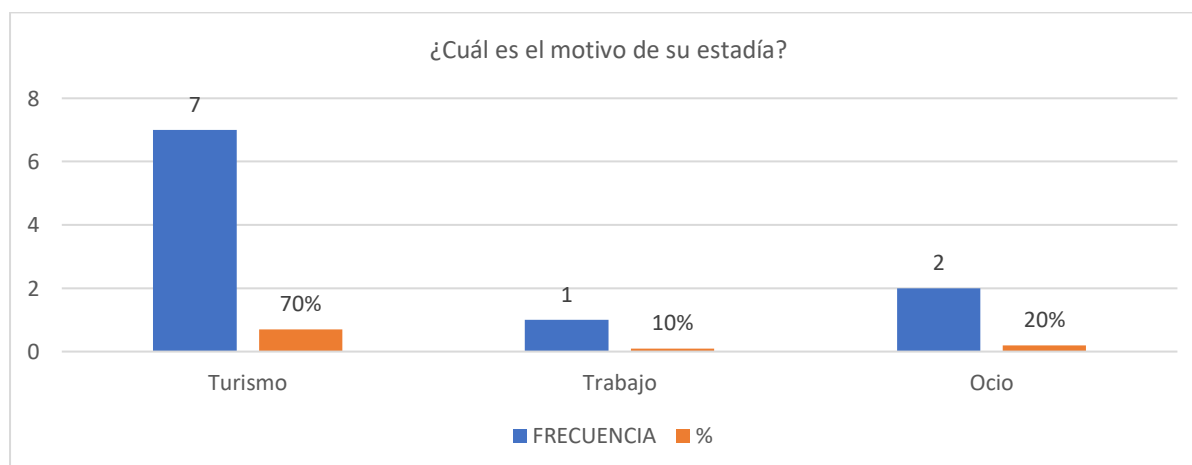
Motivo de estadía

RESPUESTAS	FRECUENCIA %	
Turismo	7	70%
Trabajo	1	10%
Ocio	2	20%
Total	10	100%

Nota. Resultados de la pregunta ¿Cuál es el motivo de su estadía?

Figura 1

Motivo de Estadía



Según los datos obtenidos de la recolección, se tiene que para la pregunta Cuál es el motivo de su estadía en un hotel de categoría estándar lo siguiente: un 70% indica que el

motivo de su viaje es por turismo, un 10% indica que el motivo de viaje es por trabajo y el 20% indica que el motivo de su viaje es por ocio. De lo indicado se puede asumir que dentro de las personas encuestadas el principal motivo para que los clientes elijan un alojamiento en un hotel de categoría estándar es el turismo, motivo por el cual los hoteles de categoría estándar están dirigidos a turismo receptivo.

Tabla 3

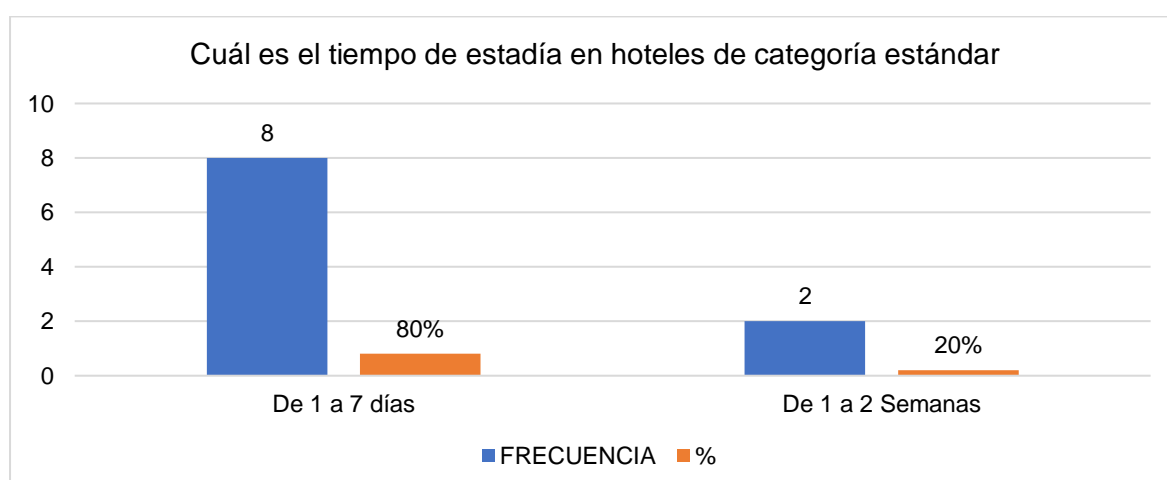
Tiempo de estadía

RESPUESTAS		FRECUENCIA %
De 1 a 7 días	8	80%
De 1 a 2 Semanas	2	20%
TOTAL	10	100%

Nota. Resultados de la pregunta ¿Cuál es el tiempo de estadía en hoteles de categoría estándar?

Figura 2

Tiempo de estadía



Según los datos obtenidos de la recolección se tiene que para la pregunta Cuál es el tiempo de estadía en hoteles de categoría estándar un 80% indica que se aloja de 1 a 7 días

y un 20% indica que se aloja de 1 a 2 semanas. De lo indicado se puede deducir que la mayoría de las personas que elije un hotel de categoría estándar lo hace en una estadía de 1 a 7 días.

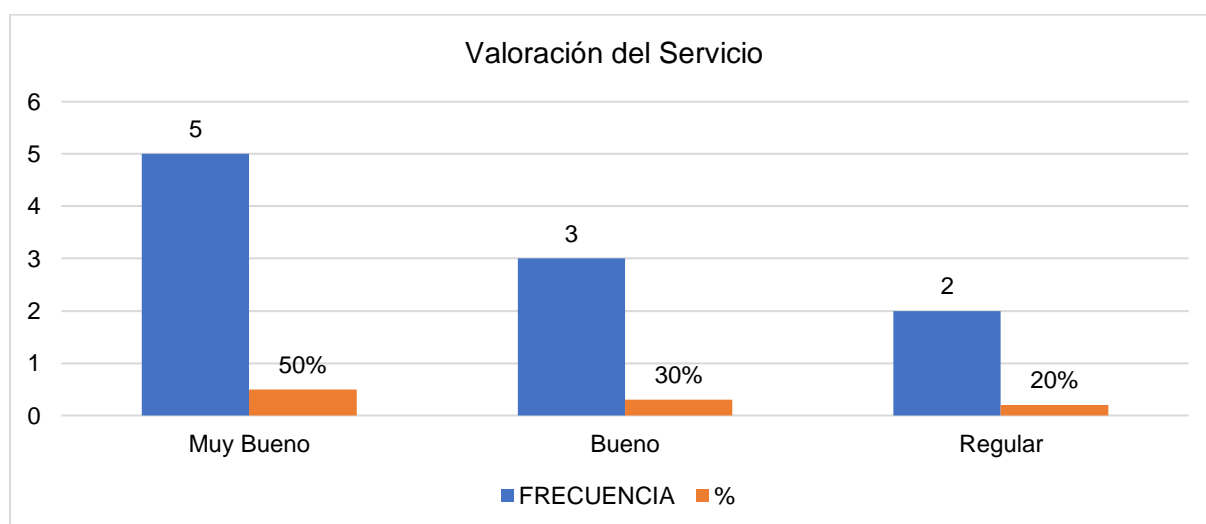
Tabla 4

Valoración del servicio

RESPUESTAS		FRECUENCIA %
Muy Bueno	5	50%
Bueno	3	30%
Regular	2	20%
TOTAL	10	100%

Figura 3

Atención al contenido



Según los datos obtenidos en la recolección se tiene que para la pregunta de valoración del servicio un 50% indica que el servicio en hoteles de categoría estándar es muy bueno, un 30% indica que el servicio en hoteles de categoría estándar es bueno y uno 20% indica que el servicio en hoteles de categoría estándar es regular. De lo indicado se puede

deducir que el servicio que se brinda en hoteles de categoría estándar es muy bueno y los requerimientos de los clientes son atendidos de manera correcta dejando una buena impresión a los huéspedes.

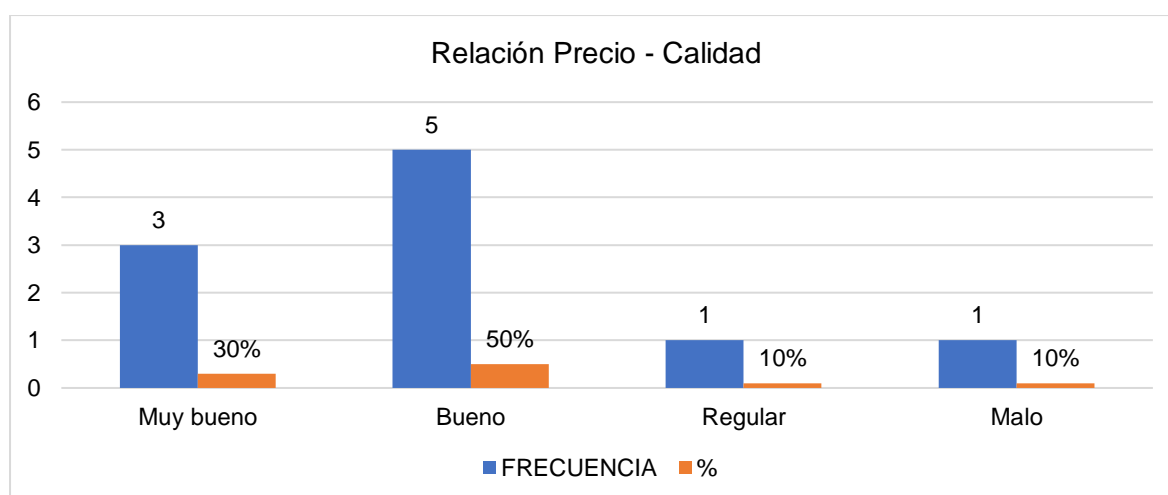
Tabla 5

Relación Precio – Calidad

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Muy bueno	3	30%
Bueno	5	50%
Regular	1	10%
Malo	1	10%
Total	10	100%

Figura 4

Relación Precio - Calidad



Según los datos obtenidos en la recolección se tiene que para la pregunta de la relación precio – calidad que se obtiene luego de alojarse en un hotel de categoría estándar se tiene que el 50% indica que la relación precio-calidad es buena, el 30% indica que la

relación precio – calidad es muy buena, el 10% indica que la relación precio – calidad es regular y el 10% indica que la relación precio – calidad es mala. De lo indicado se puede deducir que la mayoría de las personas cree que el precio que se paga para alojarse en un hotel de categoría estándar es bueno y en algunos casos muy buena en relación con la calidad de servicio que reciben, es decir, se sienten bien atendidos.

Tabla 6

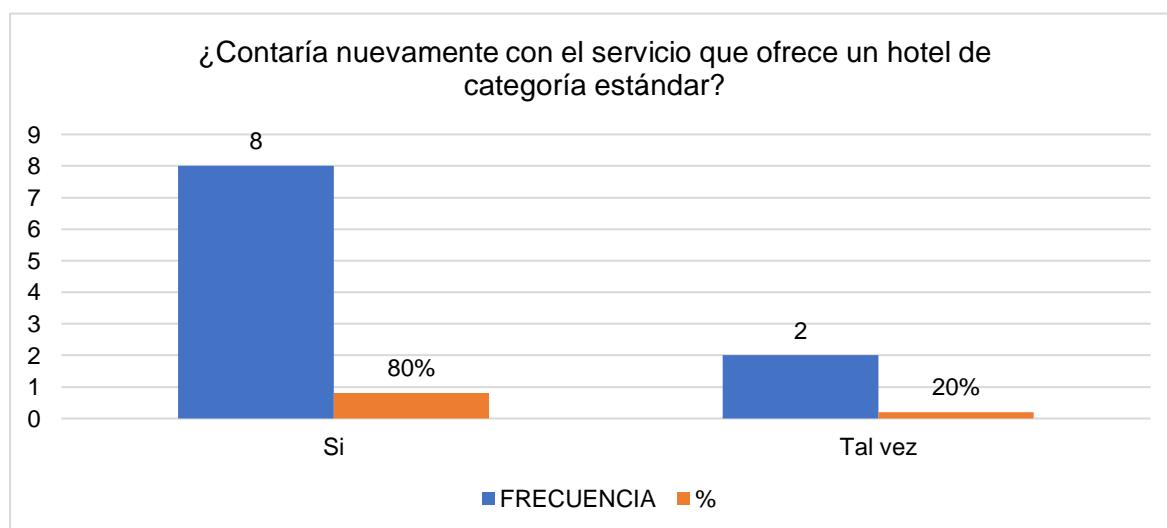
Servicio del hotel

<i>RESPUESTAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>8</i>	<i>80%</i>
<i>Tal vez</i>	<i>2</i>	<i>20%</i>
<i>Total</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>

Nota. Resultados de la pregunta ¿Contaría nuevamente con el servicio que ofrece un hotel de categoría estándar?

Figura 5

Servicio del hotel



Según los datos obtenidos en la recolección se tiene que para la pregunta Contaría

nuevamente con el servicio que ofrece un hotel de categoría estándar se obtiene que un 80% indica que sí contaría nuevamente con los servicios y un 20% indica que tal vez contaría nuevamente con los servicios. De lo indicado se puede deducir que la mayoría de los participantes consideran que tomarían nuevamente los servicios de un hotel de categoría estándar dado que cumple con sus expectativas.

Tabla 7

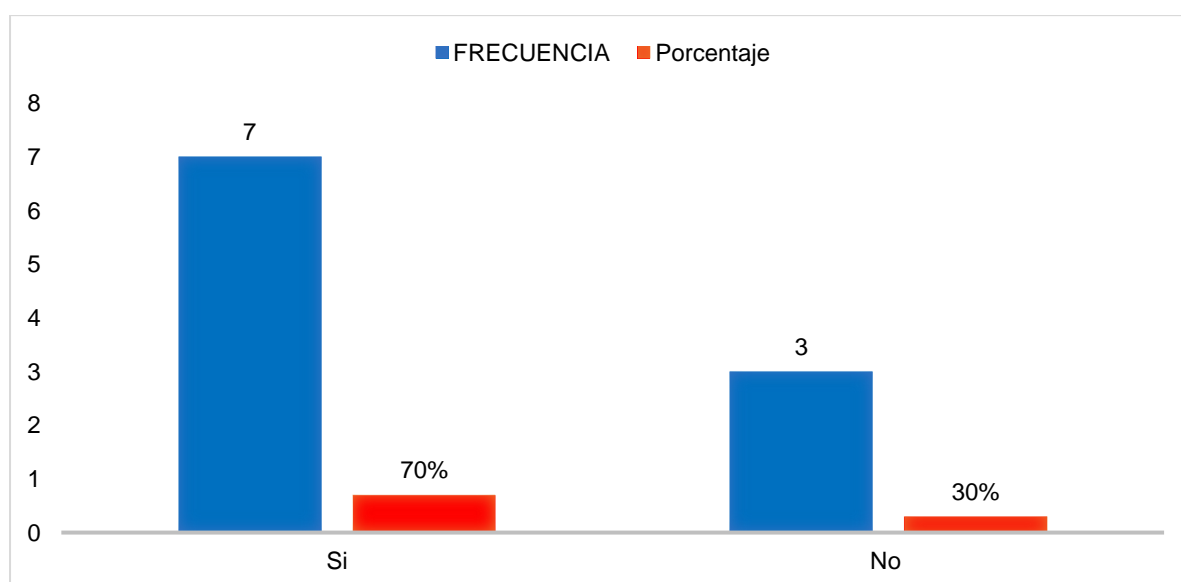
Personal capacitado

<i>RESPUESTAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>7</i>	<i>70%</i>
<i>No</i>	<i>3</i>	<i>30%</i>
<i>Total</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>

Nota. Resultados de la pregunta ¿Cree Ud. que el personal que trabaja en un hotel de categoría estándar está adecuadamente capacitado?

Figura 6

Personal capacitado



Nota. Resultados de la pregunta ¿Cree Ud. que el personal que trabaja en un hotel de categoría estándar está adecuadamente capacitado?

Según los datos obtenidos en la recolección se tiene que para la pregunta: Cree Ud. Que el personal que trabaja en un hotel de categoría estándar está adecuadamente capacitado se obtiene que un 70% de los encuestados si cree que el personal está capacitado y un 30% cree que el personal no está capacitado. De lo indicado se puede deducir que la mayoría de los participantes cree que los trabajadores en un hotel de categoría estándar han sido debidamente capacitados para realizar los roles asignados dentro del hotel.

Tabla 8

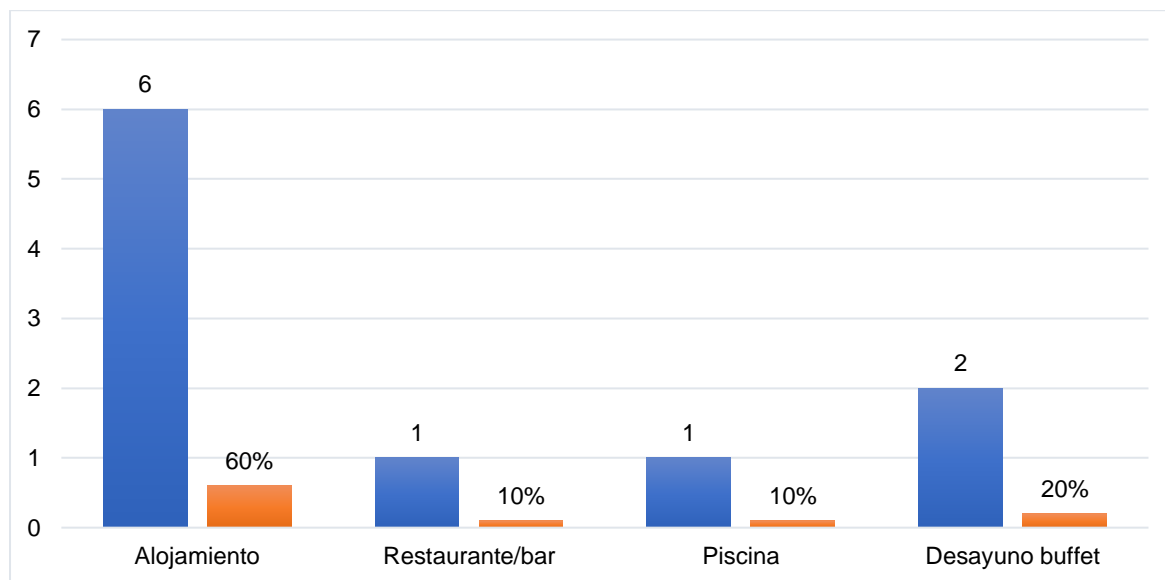
Servicios básicos del hotel

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Alojamiento	6	60%
Restaurante/bar	1	10%
Piscina	1	10%
Desayuno buffet	2	20%
Total	10	100%

Nota. Resultados de la pregunta ¿Cuáles considera usted que son Los servicios básicos que debe tener un hotel de categoría estándar?

Figura 7

Servicios básicos del hotel



Nota. Resultados de la pregunta ¿Cuáles considera usted que son Los servicios básicos que debe tener un hotel de categoría estándar?

Según los datos obtenidos en la recolección se tiene que para la pregunta Cuáles considera Ud. Que son los servicios básicos que debe tener un hotel de categoría estándar se obtiene que un 60% cree que el servicio básico de un hotel es el alojamiento, que el 20 % cree que un servicio básico del hotel es el desayuno buffet, que el 10% cree que el servicio básico es del restaurante/bar y que el otro 10% cree que el servicio básico es el servicio de piscina. De lo indicado se puede decir que la mayoría de los encuestados aún hace uso del hotel de categoría estándar en calidad de alojamiento, sin embargo, algunos encuestados creen que los hoteles pueden ofrecer otros servicios que serían indispensables para hacer uso de las instalaciones.

Tabla 9

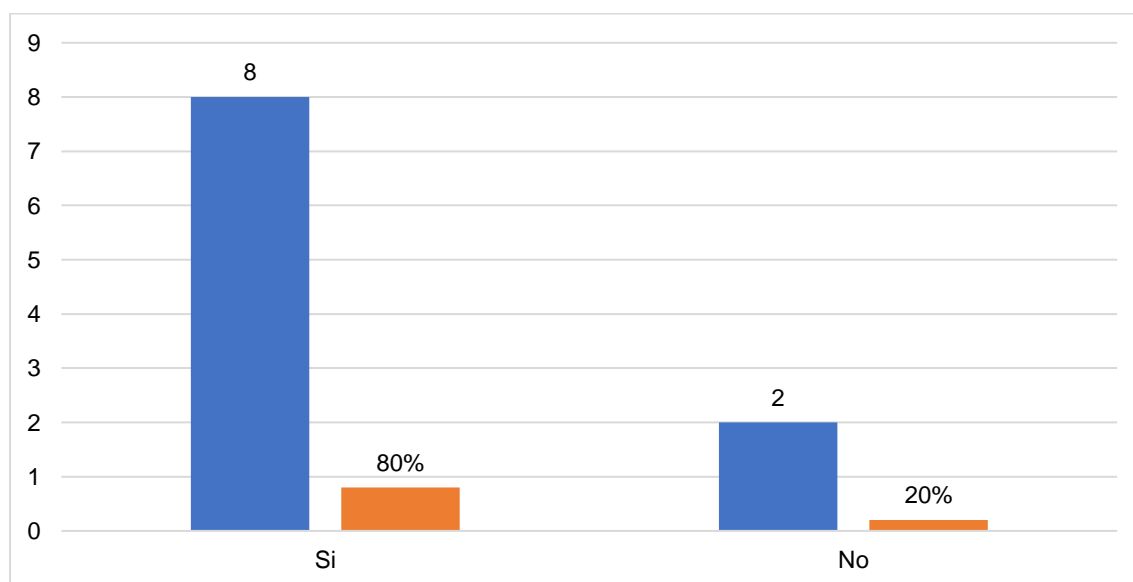
Miraflores Distrito Adecuado

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Nota. Resultados de la pregunta ¿Considera Ud. que Miraflores es un distrito adecuado para hoteles de categoría estándar?

Figura 8

Miraflores Distrito Adecuado



Nota. Resultados de la pregunta ¿Considera Ud. que Miraflores es un distrito adecuado para hoteles de categoría estándar?

Según los datos obtenidos en la recolección se tiene que para la pregunta: Considera Ud. que Miraflores es un distrito adecuado para hoteles de categoría estándar se obtiene que un 80% de los encuestados si cree que el distrito de Miraflores es un lugar adecuado para que haya hoteles de categoría estándar y un 20% cree que no lo es. De lo indicado se puede decir que Miraflores es un distrito que es aceptado por los clientes para alojarse y que es una

zona adecuada para la ubicación de hoteles de categoría estándar.

Tabla 10

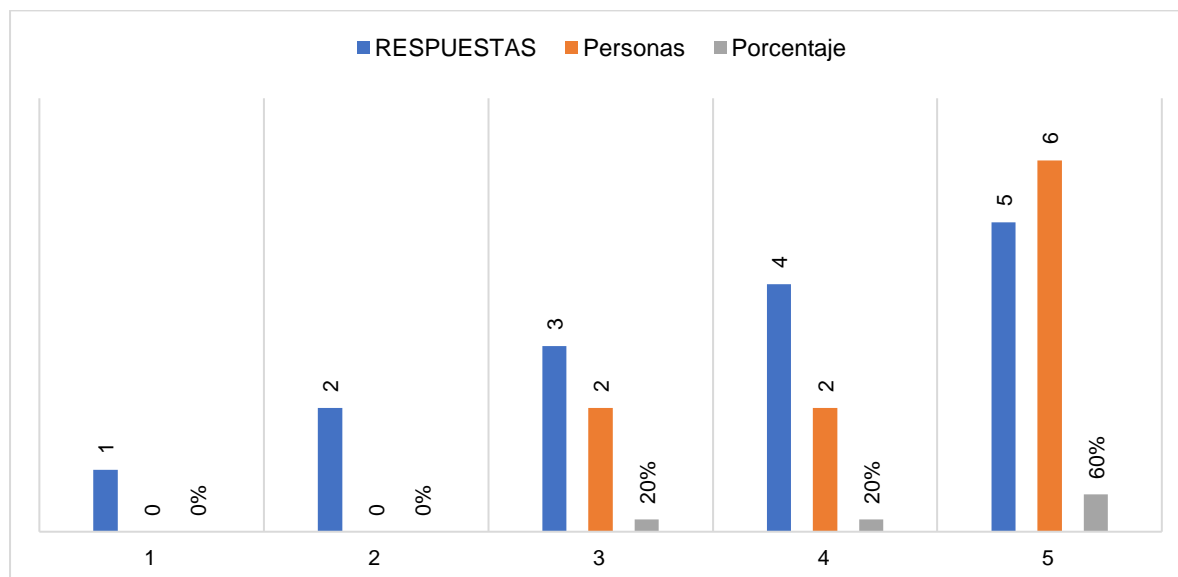
Experiencia

RESPUESTAS	Personas	%
1	0	0%
2	0	0%
3	2	20%
4	2	20%
5	6	60%
Total	10	10

Nota. Resultados de la pregunta, Califique su experiencia en hoteles de categoría estándar en el periodo 2022/2023

Figura 9

Experiencia



Nota. Resultados de la pregunta, Califique su experiencia en hoteles de categoría estándar en el periodo 2022/2023

Según los datos obtenidos en la recolección se tiene que para la pregunta: califique su experiencia en hoteles de categoría estándar en el periodo 2022/2023 se obtiene que un 60% de los encuestados calificó su experiencia como muy buena, el 20% calificó su experiencia como buena y el 20% restante calificó su experiencia como regular. De lo indicado se puede decir que la mayoría de encuestados cree que la experiencia en un hotel de categoría estándar es muy buena por lo que se encuentra satisfecha con el servicio que recibe.

Tabla 11

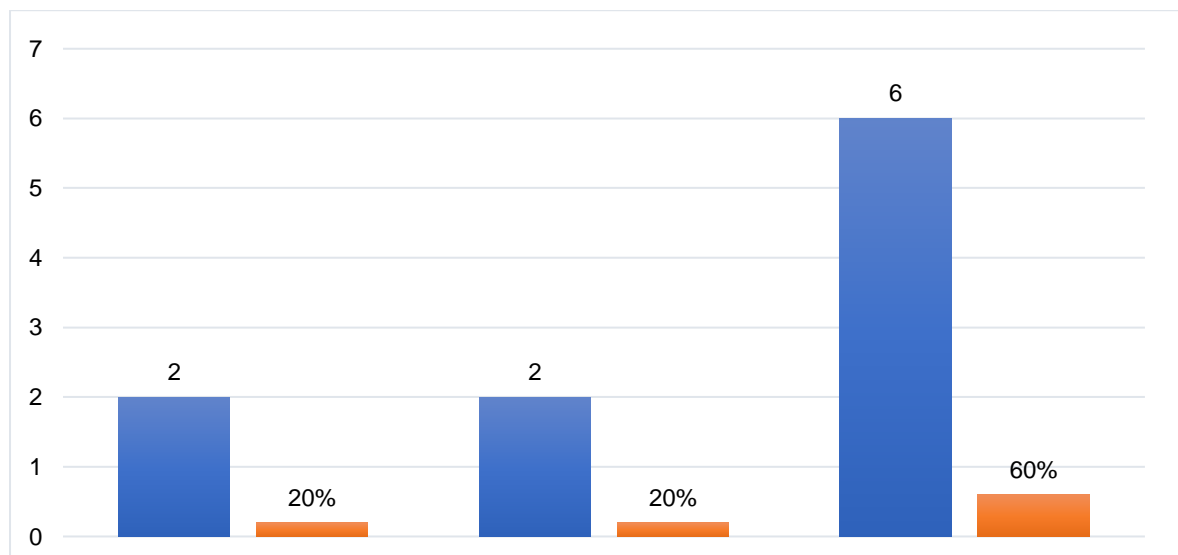
Importancia de limpieza y presentación

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	20%
9	2	20%
10	6	60%
Total	10	100%

Nota. Resultados de la pregunta, Del 1 al 10 que tan importante es la limpieza y presentación de un hotel de categoría estándar (del 1 al 10)

Figura 10

Importancia de limpieza y presentación



Nota. Resultados de la pregunta, Del 1 al 10 que tan importante es la limpieza y presentación de un hotel de categoría estándar (del 1 al 10)

Según los datos obtenidos en la recolección se tiene que para la pregunta: del 1 al 10 que tan importante es la limpieza y presentación de un hotel de categoría estándar se obtiene que un 60% cree que es muy importante, que un 20% cree que es importante, y el otro 20% cree que es algo importante. De lo indicado se puede decir que la mayoría de los encuestados cree que la presentación y limpieza del hotel es importante para que dar una experiencia positiva.

Tabla 12

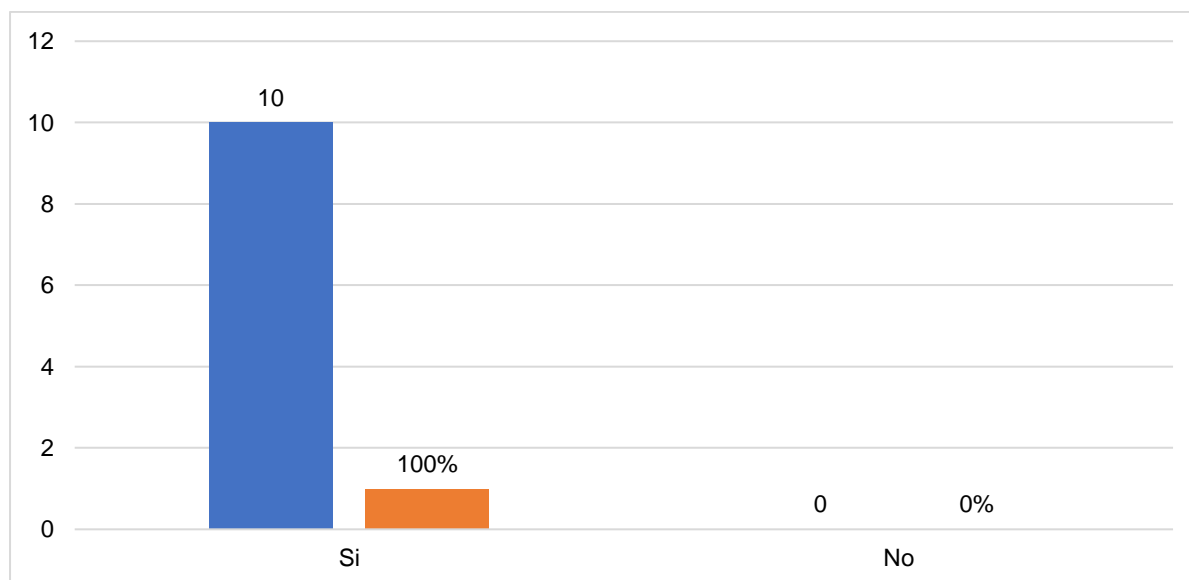
Recomendación

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Nota. Resultados de la pregunta, ¿Recomendaría Ud. alojarse en un hotel de categoría estándar dentro del distrito de Miraflores?

Figura 11

Recomendación



Nota. ¿Resultados de la pregunta, Recomendaría Ud. alojarse en un hotel de categoría estándar dentro del distrito de Miraflores?

Según los datos obtenidos en la recolección se tiene que para la pregunta: recomendaría Ud. alojarse en un hotel de categoría estándar dentro del distrito de Miraflores se obtiene que el 100% de los encuestados respondió que sí. De lo indicado se puede decir que todos los encuestados recomendaría a su entorno de buscar un alojamiento en el distrito de Miraflores.

Tabla 13

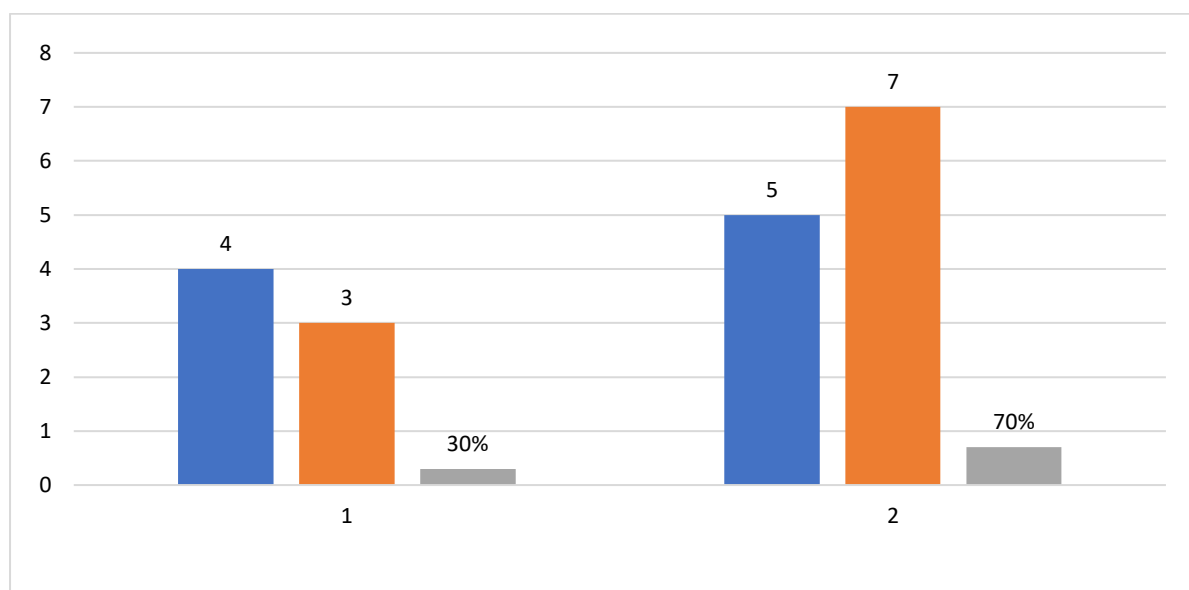
Servicio y calidad de la comida

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	30%
5	7	70%
Total	10	100%

Nota. Resultados de la pregunta, ¿Cómo calificaría el servicio y calidad de comida en un hotel de categoría standard? (del 1 al 5)

Figura 12

Servicio y calidad de la comida



Nota. Resultados de la pregunta, ¿Cómo calificaría el servicio y calidad de comida en un hotel de categoría standard? (del 1 al 5)

Según los datos obtenidos en la recolección se tiene que para la pregunta: Cómo calificaría el servicio y calidad de la comida en un hotel de categoría estándar se obtiene que un 70% de los encuestados dijo que muy bueno y el 30% de los encuestados dijo que el 30% de los encuestados dijo que es buena. De lo indicado se puede decir que la mayoría de los encuestados cree que la comida que ofrece un hotel de categoría estándar es de buena calidad.

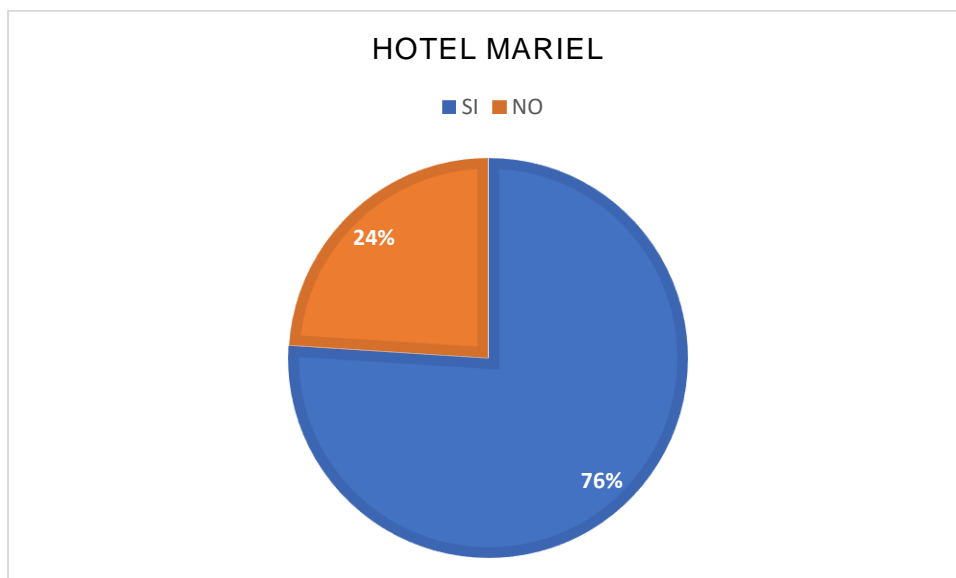
Tabla 14

Hoja de cotejo Hotel Mariel

HOJA DE COTEJO			
CRITERIOS	HOTEL MARIEL		COMENTARIOS
	SI	NO	
El hotel cuenta con manual de funciones por área	X		El hotel tiene un manual virtual que se entrega a todo el personal a penas ingresa a plani
El Hotel tiene áreas definidas	X		Se puede apreciar que cada área tiene un limite que lo diferencia de las demás áreas
El hotel tiene prácticas sostenibles		X	menciona que practicas sostenibles practica sin embargo creemos que realizan un cuidado necesario de la energía, del agua y de no desperdiciar insumos y realizar reciclaje ya que el distrito de miraflores promueve el reciclaje
El trabajador cumple con sus horas de trabajo		X	Como toda empresa de servicio, siempre hay una que otra hora extra, sin embargo son re
El hotel se abastece con lca cantidad de personas que trabajan		X	En temporada alta no, por eso cuentan con personal eventual
El hotel cuenta con personal administrativo	X		El hotel cuenta con un personal administrativo completo
El hotel cuenta con personal operativo	X		El hotel cuenta con el personal completo para cada área determinada
El hotel realiza capacitaciones recurrentes	X		Es importante para ellos que su personal se capacite constantemente
El hotel tiene objetivos que cumplir anualmente	X		El hotel se pone metas semanales, mensuales y anuales
El hotel realiza charlas de motivación a su personal	X		Para el hotel es importante que su personal se sienta feliz y cómodo de trabajar con ellos
El hotel tiene la suficiente cantidad de habitaciones para cubrir la demanda		X	No ya que no es un hotel tan grande, por ello que en temporada alta hay que reservar con
El hotel cuenta con insumos necesarios para la limpieza	X		Cuentan con insumos de calidad para garantizar la inocuidad de cada área del hotel
Las tareas diarias son debidamente asignadas en la jornada laboral	X		Tienen calendarios especiales para cada área del hotel con sus respectivas responsabilida
El área cuenta con medios de comunicación entre los trabajadores	X		Si hay un sistema de comunicación interna mediante un grupo de ayuda en whatsapp
El hotel cuenta con la cantidad suficiente de recepcionistas para cubrir el turno	X		Si hay 3 recepcionistas para cubrir 3 horarios y días de descanso
El hotel maneja turnos de trabajo	X		Si , hay horarios mañana, tarde y noche (madrugada)
El hotel cuenta con auditores nocturnos		X	Aún no hay un personal específico para esta tarea, lo hacen por rotación
El hotel tiene la cantidad de registros diarios del área de recepción	X		Se lleva un control diario de ingresos y salidas
El hotel tiene la cantidad de reservas diarias que se realizan	X		Se lleva un control diario para de esta manera de definir cuales son sus temporadas altas y bajas, de esta manera tener un mejor control
El hotel tiene la cantidad de noches de alojamiento de los huéspedes	X		Se contabiliza todo , de manera muy minuciosa
El hotel maneja diferentes canales de reserva	X		Si cuenta con página web, booking, tripadvisor , ayenda.com, trivago, hoteles.com
El hotel tiene la cantidad de ventas diarias que se realizan	X		Con este control pueden hacer comparaciones semanales
El hotel tiene la cantidad de ventas anuales que realizan	X		Cuentan con un libro contable donde registran sus ventas mes a mes
El hotel cuenta con agencias de viaje aliadas	X		Latventure, Terres Magiques, Setours, Condor Travel, Viajes Pacifico
El hotel participa en ferias tursiticas		X	Aún no , ya que es un hotel pequeño

Figura 13

Hotel Mariel



Según los datos obtenidos de la hoja de cotejo del Hotel Mariel podemos indicar que en un 76 % si cumplen con los criterios relacionados a un hotel de categoría estándar y un 24% indica que aún tiene algunos criterios para implementar. Podemos deducir en líneas generales que el hotel si cumple con la mayoría pasos para tener una buena organización interna.

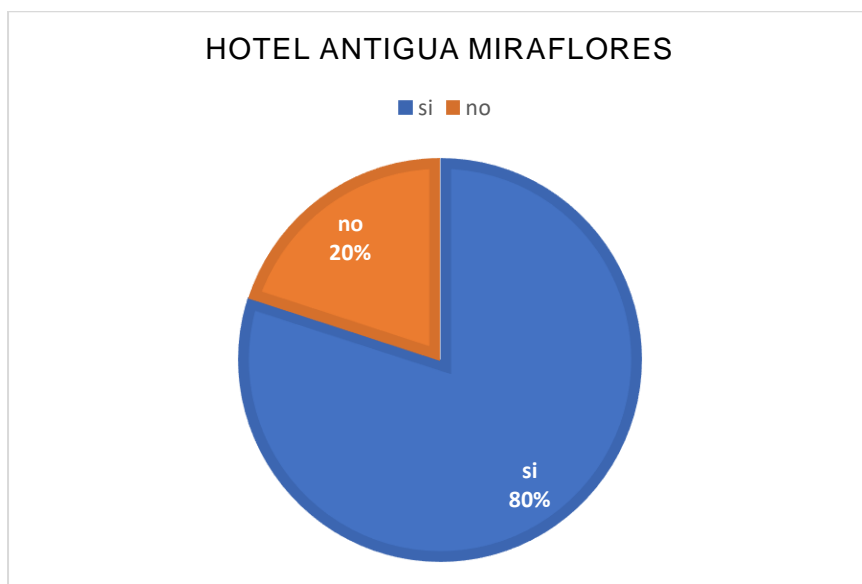
Tabla 15

Hoja de cotejo Hotel Antigua Miraflores

HOJA DE COTEJO			
CRITERIOS	Hotel ANTIGUA MIRAFLORES		COMENTARIOS
	SI	NO	
El hotel cuenta con manual de funciones por área	x		El hotel tiene un manual virtual que se entrega a todo el personal a penas ingresa a planilla
El Hotel tiene áreas definidas	x		Se puede apreciar que cada área tiene un limite que lo diferencia de las demás áreas
El hotel tiene prácticas sostenibles	x		Pack for a purpose, busca que los turistas lleven en sus maletas suministros de apoyo para las comunidades con las que trabaja este hotel
El trabajador cumple con sus horas de trabajo		x	Como toda empresa de servicio, siempre hay una que otra hora extra, sin embargo son remuneradas
El hotel se abastece con lca cantidad de personas que trabajan		x	En temporada alta no, por eso cuentan con personal eventual
El hotel cuenta con personal administrativo	x		El hotel cuenta con un personal administrativo completo
El hotel cuenta con personal operativo	x		El hotel cuenta con el personal completo para cada área determinada
El hotel realiza capacitaciones recurrentes	x		Es importante para ellos que su personal se capacite constantemente
El hotel tiene objetivos que cumplir anualmente	x		El hotel se pone metas semanales, mensuales y anuales
El hotel realiza charlas de motivación a su personal	x		Para el hotel es importante que su personal se sienta feliz y cómodo de trabajar con ellos
El hotel tiene la suficiente cantidades de habitaciones para cubrir la demanda		x	No ya que no es un hotel tan grande, por ello que en temporada alta hay que reservar con meses de anticipación
El hotel cuenta con insumos necesarios para la limpieza	x		Cuentan con insumos de calidad para garantizar la inocuidad de cada área del hotel
Las tareas diarias son debidamente asignadas en la jornada laboral	x		Tienen calendarios especiales para cada área del hotel con sus respectivas responsabilidades
El área cuenta con medios de comunicación entre los trabajadores	x		Si hay un sistema de comunicación interna mediante un grupo de ayuda en whatsapp
El hotel cuenta con la cantidad suficiente de recepcionistas para cubrir el turno	x		Si hay 3 recepcionistas para cubrir 3 horarios y días de descanso
El hotel maneja turnos de trabajo	x		Si , hay horarios mañana, tarde y noche (madrugada)
El hotel cuenta con auditores nocturnos		x	Aún no hay un personal específico para esta tarea, lo hacen por rotación
El hotel tiene la cantidad de registros diarios del área de recepción	x		Se lleva un control diario de ingresos y salidas
El hotel tiene la cantidad de reservas diarias que se realizan	x		Se lleva un control diario para de esta manera definir cuales son sus temporadas altas y bajas, de esta manera tener un mejor control
El hotel tiene la cantidad de noches de alojamiento de los huéspedes	x		Se contabiliza todo , de manera muy minuciosa
El hotel maneja diferentes canales de reserva	x		Si cuenta con página web, booking, tripadvisor , ayenda.com,trivago, hoteles.com
El hotel tiene la cantidad de ventas diarias que se realizan	x		Con este control pueden hacer comparaciones semanales
El hotel tiene la cantidad de ventas anuales que realizan	x		Cuentan con un libro contable donde registran sus ventas mes a mes
El hotel cuenta con agencias de viaje aliadas	x		Latventure, Terres Magiques, Setours, Condor Travel, Viajes Pacifico
El hotel participa en ferias tursiticas		x	Aún no , ya que es un hotel pequeño

Figura 14

Hotel Antigua Miraflores



Según los datos obtenidos de la hoja de cotejo del Hotel Antigua Miraflores podemos indicar que el hotel cumple con el 80% de todos los criterios mencionados en la hoja de cotejo, mientras que el 20% son los criterios que aún les faltas implementar.

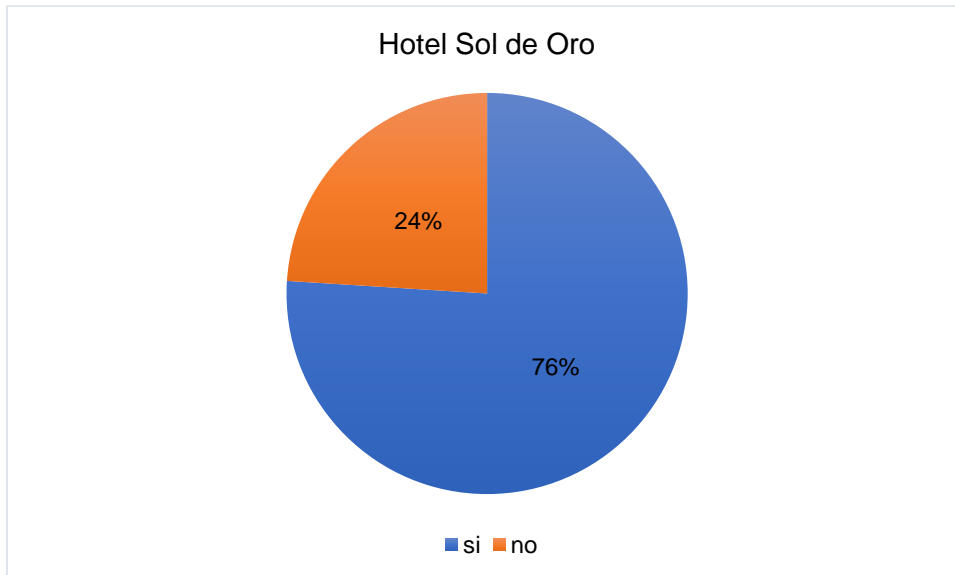
Tabla 16

Hoja de cotejo Hotel Sol de Oro

HOJA DE COTEJO			
CRITERIOS	HOTEL SOL DE ORO		COMENTARIOS
	SI	NO	
El hotel cuenta con manual de funciones por área	X		El hotel tiene un manual virtual que se entrega a todo el personal a penas ingresa a planilla
El Hotel tiene áreas definidas	X		Se puede apreciar que cada área tiene un limite que lo diferencia de las demás áreas
El hotel tiene prácticas sostenibles		X	Recién esta comenzando a implementar prácticas sostenibles
El trabajador cumple con sus horas de trabajo		X	Generalmente los trabajadores tienen horas extras pero son debidamente remuneradas
El hotel se abastece con lca cantidad de personas que trabajan		X	En temporada alta no, por eso cuentan con personal eventual
El hotel cuenta con personal administrativo	X		El hotel cuenta con un personal administrativo completo
El hotel cuenta con personal operativo	X		El hotel cuenta con el personal completo para cada área determinada
El hotel realiza capacitaciones recurrentes	X		Es importante para ellos que su personal se capacite constantemente
El hotel tiene objetivos que cumplir anualmente	X		El hotel se pone metas semanales, mensuales y anuales
El hotel realiza charlas de motivación a su personal	X		Para el hotel es importante que su personal se sienta feliz y cómodo de trabajar con ellos
El hotel tiene la suficiente cantidades de habitaciones para cubrir la demanda		X	No ya que no es un hotel tan grande, por ello que en temporada alta hay que reservar con meses de anticipación
El hotel cuenta con insumos necesarios para la limpieza	X		Cuentan con insumos de calidad para garantizar la inocuidad de cada área del hotel
Las tareas diarias son debidamente asignadas en la jornada laboral	X		Tienen calendarios especiales para cada área del hotel con sus respectivas responsabilidades
El área cuenta con medios de comunicación entre los trabajadores	X		Si hay un sistema de comunicación interna mediante un grupo de ayuda en whatsapp
El hotel cuenta con la cantidad suficiente de recepcionistas para cubrir el turno	X		Si hay 3 recepcionistas para cubrir 3 horarios y días de descanso
El hotel maneja turnos de trabajo	X		Si , hay horarios mañana, tarde y noche (madrugada)
El hotel cuenta con auditores nocturnos		X	Aún no hay un personal específico para esta tarea, lo hacen por rotación
El hotel tiene la cantidad de registros diarios del área de recepción	X		Se lleva un control diario de ingresos y salidas
El hotel tiene la cantidad de reservas diarias que se realizan	X		Se lleva un control diario para de esta manera definir cuales son sus temporadas altas y bajas, de esta manera tener un mejor control
El hotel tiene la cantidad de noches de alojamiento de los huéspedes	X		Se contabiliza todo , de manera muy minuciosa
El hotel maneja diferentes canales de reserva	X		Si cuenta con página web, booking, tripadvisor , ayenda.com,trivago, hoteles.com
El hotel tiene la cantidad de ventas diarias que se realizan	X		Con este control pueden hacer comparaciones semanales
El hotel tiene la cantidad de ventas anuales que realizan	X		Cuentan con un libro contable donde registran sus ventas mes a mes
El hotel cuenta con agencias de viaje aliadas	X		Latventure, Terres Magiques, Setours, Condor Travel, Viajes Pacifico
El hotel participa en ferias tursíticas		X	Aún no , ya que es un hotel pequeño

Figura 15

Hotel Sol de Oro



Según los datos obtenidos de la hoja de cotejo del Hotel Sol de oro se puede ver que el 76% de todos los criterios sin están aplicados mientras el 24% son criterios por mejorar. En su mayoría se cumple con los estándares de servicio de un hotel de categoría estándar.

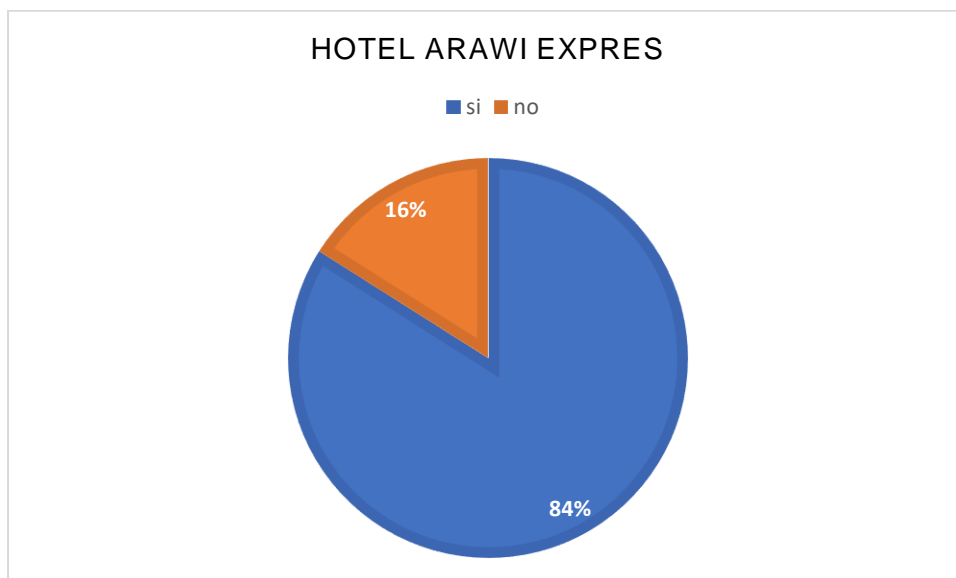
Tabla 17

Hoja de cotejo Hotel Arawi Express

HOJA DE COTEJO			
CRITERIOS	HOTEL ARAWI EXPRESS		COMENTARIOS
	SI	NO	
El hotel cuenta con manual de funciones por área	X		El hotel tiene un manual virtual que se entrega a todo el personal a penas ingresa a planilla
El Hotel tiene áreas definidas	X		Se puede apreciar que cada área tiene un limite que lo diferencia de las demás áreas
El hotel tiene prácticas sostenibles	X		El hotel se preocupa por brindar un servicio ecoamigable por lo tanto busca reducir el impacto en sus instalaciones, preocupándose por el medio ambiente y reduciendo la contaminación que se produce al tener cierto flujo de clientes
El trabajador cumple con sus horas de trabajo		X	Como toda empresa de servicio, siempre hay una que otra hora extra, sin embargo son remuneradas
El hotel se abastece con lca cantidad de personas que trabajan		X	En temporada alta no, por eso cuentan con personal eventual
El hotel cuenta con personal administrativo	X		El hotel cuenta con un personal administrativo completo
El hotel cuenta con personal operativo	X		El hotel cuenta con el personal completo para cada área determinada
El hotel realiza capacitaciones recurrentes	X		Es importante para ellos que su personal se capacite constantemente
El hotel tiene objetivos que cumplir anualmente	X		El hotel se pone metas semanales, mensuales y anuales
El hotel realiza charlas de motivación a su personal	X		Para el hotel es importante que su personal se sienta feliz y cómodo de trabajar con ellos
El hotel tiene la suficiente cantidades de habitaciones para cubrir la demanda		X	No ya que no es un hotel tan grande, por ello que en temporada alta hay que reservar con meses de anticipación
El hotel cuenta con insumos necesarios para la limpieza	X		Cuentan con insumos de calidad para garantizar la inocuidad de cada área del hotel
Las tareas diarias son debidamente asignadas en la jornada laboral	X		Tienen calendarios especiales para cada área del hotel con sus respectivas responsabilidades
El área cuenta con medios de comunicación entre los trabajadores	X		Si hay un sistema de comunicación interna mediante un grupo de ayuda en whatsapp
El hotel cuenta con la cantidad suficiente de recepcionistas para cubrir el turno	X		Si hay 3 recepcionistas para cubrir 3 horarios y días de descanso
El hotel maneja turnos de trabajo	X		Si, hay horarios mañana, tarde y noche (madrugada)
El hotel cuenta con auditores nocturnos		X	Aún no hay un personal específico para esta tarea, lo hacen por rotación
El hotel tiene la cantidad de registros diarios del área de recepción	X		Se lleva un control diario de ingresos y salidas
El hotel tiene la cantidad de reservas diarias que se realizan	X		Se lleva un control diario para de esta manera definir cuales son sus temporadas altas y bajas, de esta manera tener un mejor control
El hotel tiene la cantidad de noches de alojamiento de los huéspedes	X		Se contabiliza todo, de manera muy minuciosa
El hotel maneja diferentes canales de reserva	X		Si cuenta con página web, booking, tripadvisor, ayenda.com, trivago, hoteles.com
El hotel tiene la cantidad de ventas diarias que se realizan	X		Con este control pueden hacer comparaciones semanales
El hotel tiene la cantidad de ventas anuales que realizan	X		Cuentan con un libro contable donde registran sus ventas mes a mes
El hotel cuenta con agencias de viaje aliadas	X		Latventure, Terres Magiques, Setours, Condor Travel, Viajes Pacifico
El hotel participa en ferias tursiticas		X	Aún no, ya que es un hotel pequeño

Figura 16

Hotel Arawi Express



Según los datos obtenidos de la hoja de cotejo del Hotel Arawi Express se aprecia que el 84% de los criterios son cumplidos correctamente mientras el 16% se deben aún implementar. En líneas generales el hotel está implementa los estándares de servicio de un hotel de su categoría.

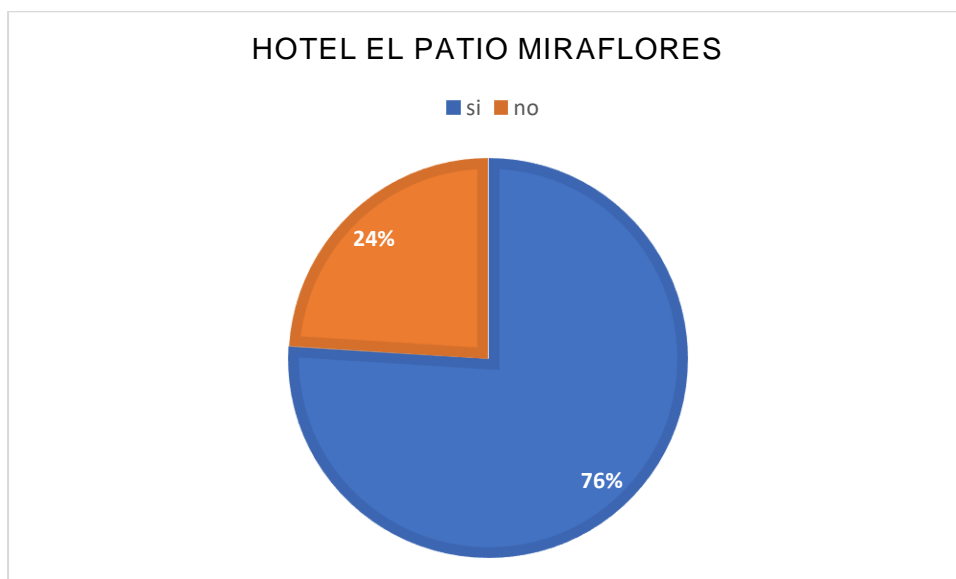
Tabla 18

Hoja de cotejo Hotel El patio Miraflores

HOJA DE COTEJO			
CRITERIOS	HOTEL EL PATIO MIRAFLORES		COMENTARIOS
	SI	NO	
El hotel cuenta con manual de funciones por área	x		El hotel tiene un manual virtual que se entrega a todo el personal a penas ingresa a planilla
El Hotel tiene áreas definidas	x		Se puede apreciar que cada área tiene un limite que lo diferencia de las demás áreas
El hotel tiene prácticas sostenibles	x		proximamente planea buscar el ahorro de energía y agua en el area de lavandería
El trabajador cumple con sus horas de trabajo	x		Los trabajadores cumplen sus 8 horas de trabajo con un día de descanso a la semana
El hotel se abastece con la cantidad de personas que trabajan	x		El hotel cubre todos los servicios cuando esta completamente lleno
El hotel cuenta con personal administrativo	x		El hotel cuenta con un personal administrativo completo
El hotel cuenta con personal operativo	x		El hotel cuenta con el personal completo para cada área determinada
El hotel realiza capacitaciones recurrentes		x	El personal aún no cuenta con capacitaciones recurrentes para actualizarse en cuanto al mercado
El hotel tiene objetivos que cumplir anualmente		x	buscan tener buenos puntajes en booking, tripadvisor y mayor ocupación
El hotel realiza charlas de motivación a su personal		x	El hotel aún no busca realizar charlas de motivación al personal
El hotel tiene la suficiente cantidades de habitaciones para cubrir la demanda	x		Cuenta con 25 habitaciones que son suficientes para sus reservas
El hotel cuenta con insumos necesarios para la limpieza	x		Cuentan con insumos de calidad para garantizar la inocuidad de cada área del hotel
Las tareas diarias son debidamente asignadas en la jornada laboral	x		Tienen calendarios especiales para cada área del hotel con sus respectivas responsabilidades
El área cuenta con medios de comunicación entre los trabajadores		x	no cuentan aún con radios para que las áreas se comuniquen
El hotel cuenta con la cantidad suficiente de recepcionistas para cubrir el turno	x		Si hay 3 recepcionistas para cubrir 3 horarios y días de descanso
El hotel maneja turnos de trabajo	x		Si, hay horarios mañana, tarde y noche (madrugada)
El hotel cuenta con auditores nocturnos		x	Aún no hay un personal específico para esta tarea, lo hacen por rotación
El hotel tiene la cantidad de registros diarios del área de recepción	x		Se lleva un control diario de ingresos y salidas
El hotel tiene la cantidad de reservas diarias que se realizan	x		Se lleva un control diario para de esta manera definir cuales son sus temporadas altas y bajas, de esta manera tener un mejor control
El hotel tiene la cantidad de noches de alojamiento de los huéspedes	x		Se contabiliza todo, de manera muy minuciosa
El hotel maneja diferentes canales de reserva	x		Si cuenta con página web, booking, tripadvisor, ayenda.com, trivago, hoteles.com
El hotel tiene la cantidad de ventas diarias que se realizan	x		Con este control pueden hacer comparaciones semanales
El hotel tiene la cantidad de ventas anuales que realizan	x		Cuentan con un libro contable donde registran sus ventas mes a mes
El hotel cuenta con agencias de viaje aliadas	x		Latventure, Terres Magiques, Setours, Condor Travel, Viajes Pacifico
El hotel participa en ferias turísticas		x	Aún no, ya que es un hotel pequeño

Figura 17

Hotel el patio Miraflores



Según los datos obtenidos de la hoja de cotejo del Hotel El Patio Miraflores podemos ver que el 76% de los criterios mencionados se cumplen correctamente y el 24% son puntos que aún se deben mejorar e implementar, pero en la mayoría se puede ver que el hotel si realiza las funciones de acuerdo con un hotel de categoría estándar.

CAPÍTULO VI

DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1. Alcance Esperado

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo saber cómo se relaciona la organización interna de un hotel con el desarrollo operativo, esto con el fin de que los hoteles de categoría estándar tengan al personal debidamente capacitado con sus funciones claras para brindar un buen servicio.

La propuesta de innovación busca que el trabajador dentro del ámbito hotelero tenga claras sus funciones, que el hotel cuente con un organigrama consolidado, y así de manera eficiente todos cumplan con sus tareas de manera eficiente.

6.2. Descripción de la propuesta de Innovación

Para esta investigación la propuesta de mejora se basa en realizar una capacitación de todo el personal que trabaja en el hotel. Esta propuesta se realizará con una duración de 4 meses dividida en 3 sesiones a la semana, la capacitación será guiada con una persona externa encargada de dar una propuesta de mejora a los hoteles de categoría estándar que no pertenecen a cadenas hoteleras, en la cual se buscará mejorar los procesos y tener una optimización de las operaciones, teniendo como finalidad mantener al personal motivado, tener procesos claros y brindar un buen servicio al cliente que se aloja en el hotel.

Para el inicio se hará uso de una evaluación al personal para saber cómo se siente en el trabajo y motivación dentro de la empresa, también se les hará recordatorios del inicio del taller.

6.3. Diagnóstico Situacional

Los hoteles que están categorizados como hoteles de 3 estrellas más conocidos como hoteles de categoría estándar y que no pertenecen a cadenas hoteleras suelen presentar dificultades para tener las áreas de trabajo bien definidas, en su mayoría el personal cumple funciones que no son de su área y difícilmente se cumplen los procesos, por lo tanto, esta

investigación busca la mejora de estos procesos y de la organización.

6.4. Procedimiento para la Propuesta de Mejora

6.4.1 Desarrollo del Proyecto de Innovación

Objetivos de la Capacitación

- Mejorar la eficiencia operativa en las áreas del hotel buscando procesos adecuados para cada área.
- Fomentar la calidad de servicio al cliente.
- Buscar la colaboración entre los departamentos del hotel para una mayor cohesión.
- Tener al personal motivado dentro de su establecimiento de trabajo.

Módulos de capacitación:

Los cuatro módulos se realizan en un periodo de 4 meses con sesiones de 3 veces por semana, estos módulos se darán en los meses de diciembre, enero, febrero y marzo.

Módulo 1: Inducción a la mejora operativa

- Explicación y descripción de los principios clave de la gestión hotelera de manera eficiente.
- Análisis FODA de las áreas de cada hotel realizada por el mismo personal.
- Ejercicio práctico para que los participantes identifiquen las oportunidades de mejora. (simulación de la llegada de un cliente)

Módulo 2: La comunicación Interna

- Definición de la comunicación y su importancia, (ejemplos de casos de éxito hotelero con la comunicación interna).
- Presentación de canales de comunicación efectivas y uso de plataformas digitales, desarrollo de habilidades blandas.
- Taller de ejemplos prácticos para la mejora de comunicación verbal y no verbal.

Módulo 3: Procesos Actuales de las áreas

- Desglose de procesos detallados en cada departamento.
- Estandarización de procesos cruzando información.
- Taller de mejora de procesos

Módulo 4: Cierre y compromiso

- Presentación de resultados y diagnóstico de los talleres
- Propuesta de iniciativas de mejora.
- Resumen de puntos clave y entrega de materiales y recursos para el seguimiento.

6.4.2 Presupuesto

Tabla 19

Estimación de costos

1. ASESORÍA	
Análisis de la estructura organizativa	S/ 500.00
Consultor externo	S/ 1,500.00
Análisis de tecnologías	S/ 500.00
Diseño de estrategias de mejora	S/ 1,000.00
TOTAL	S/ 3,500.00
2. SERVICIOS	
Internet	S/ 120.00
Servicios de Luz	S/ 300.00
TOTAL	S/ 420.00
3. ADMINISTRACIÓN	
Documentación	S/ 200.00
TOTAL	S/ 200.00
TOTAL	S/ 4,120.00

CONCLUSIONES

Primera. Si una organización interna está bien estructurada dentro de un hotel standard, puede contribuir a la eficiencia operativa. Además, cuando se asigna de manera adecuada los roles y responsabilidades de cada colaborador en sus respectivas áreas, se minimiza la redundancia y mejora la productividad del personal, lo cual tiene un impacto directo en la calidad de los servicios ofrecidos.

Segunda. Una buena organización interna debe fomentar la innovación y la mejora continua para promover la adaptabilidad a nuevas tendencias y la implementación de mejores prácticas. Esto es esencial para mantenerse relevante en un mercado dinámico y en constante evolución como lo es el rubro hotelero.

Tercera. Una organización interna sólida dentro de un hotel de categoría estándar tiene un impacto directo en la experiencia del cliente. Desde el check-in hasta los servicios en la habitación y la interacción con el personal, la coherencia en la entrega de servicios crea una experiencia positiva que fomenta la lealtad del cliente.

RECOMENDACIONES

Primera. Para promover un ambiente de trabajo que sea saludable y fomentar el desarrollo profesional del personal que colabora en el hotel, se aconseja que el hotel establezca una política sólida donde se garantice el respeto mutuo de los integrantes de cada equipo de trabajo. Además, se sugiere implementar prácticas que ofrezcan a los empleados oportunidades para que puedan trazar una línea de carrera dentro de la organización. Esto no solo va a contribuir al bienestar y la motivación de los colaboradores, sino también va a fortalecer una retención de talento y una construcción de un equipo comprometido y capacitado.

Segunda. Con el objetivo de optimizar la eficiencia y coherencia en las operaciones que se realizan en el negocio hotelero, se aconseja llevar a cabo un proceso de implementación del Manual de Operaciones y Funciones. Este documento detallado va a servir como una guía integral para los empleados, delineando claramente sus responsabilidades y funciones específicas. Este manual también ayudará a contribuir una mejora en la calidad de servicio, y reducir posibles errores y fortalecer el trabajo en equipo.

Tercera. Es crucial que un equipo se mantenga motivado en este sector, por lo que se recomienda buscar que haya un ambiente laboral positivo y productivo implementando estrategias para fomentar la motivación al personal. Esto puede incluir programas de reconocimiento, oportunidades de desarrollo, incentivos, y un buen ambiente de trabajo donde se promueve la colaboración y respeto mutuo. Esto ayudará en el impacto del servicio ofrecido y a la reputación general del hotel en la industria.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barboza, S. (2021, 19 de marzo). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Científica Pakamuros*, 10(1).
<https://www.semanticscholar.org/paper/Clima-organizacional-y-desempe%C3%B1o-laboral-en-el-Las-Barboza/5eb92c4109a7df7753b8d5d1d6904d19db9cca2f>
- Benavides, Z., & Rodriguez, A. (2023). *La cultura organizacional como factor clave en el desarrollo del sector hotelero* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650454/Benavides_RZ.pdf?sequence=1#:~:text=En%20la%20hoteler%C3%ADa%20se%20considera,su%20identificaci%C3%B3n%20con%20la%20organizaci%C3%B3n
- Bravo, E., & Yucra, R. (2021). *La influencia de las condiciones laborales más frecuentes sobre la decisión de rotación voluntaria del personal hotelero* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656856>
- González, C. (2019). *La comunicación interna como herramienta estratégica para el desarrollo organizacional del hotel Punta del Mar del cantón La Libertad provincia de Santa Elena, año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4673>
- Gualoto, W., & Tepán, S. (2021). *Implementación de un manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca de Ecuador].
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/37577>
- Nogueira, D., Alberto, L., Hernández, A., & Comas, R. (2019, abril). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería Inginiare*, 27(2). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

33052019000200328

- Paradinas, M. (2019). La comunicación interna como herramienta de prevención y gestión del conflicto en las organizaciones hoteleras. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 24(1), 41-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7517233>
- Picó, I. (2018). *Gestión del talento y de las personas en la gestión hotelera española* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica de Valencia de España]. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/112349/Pic%C3%B3%20-%20GESTI%C3%93N%20DE%20LAS%20PERSONAS%20Y%20DEL%20TALENTO%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20HOTELERAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Poveda E, & Serrano, S. (2020, 5 de mayo). Modelo de Gestión Hotelera de la Ciudad de Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(6), 11-30. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/download/28/79?inline=1>
- Santillán, J. (2021). *Relación entre la innovación en servicios y el desempeño organizacional de los hoteles tres estrellas de Lima Metropolitana 2021* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/bd496476-190a-4c24-b75d-be02d28973b9>

ANEXOS

Similarity Report

PAPER NAME	AUTHOR
EP4 TALLER DE INVESTIGACION.docx	SHEYLA CARLA TERRONES FERNANDEZ

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
12632 Words	68397 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
95 Pages	961.4KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Dec 7, 2023 1:36 AM GMT-5	Dec 7, 2023 1:37 AM GMT-5

● 16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 15% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

Albarracín Aparicio

Roxana Alexandra

Terrones Fernández

Sheyla Carla

Salas Verde

Alexandra Vanessa

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ORGANIZACIÓN INTERNA Y DESARROLLO OPERATIVO EN UN HOTEL DE CATEGORÍA STANDARD UBICADO EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, AÑO 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: ORGANIZACIÓN INTERNA			
Problema	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	
¿De qué manera la organización interna influye en el desarrollo operativo en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022?	Determinar de qué manera la organización interna y el desarrollo operativo en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022	La gestión de la organización interna influye significativamente en el desarrollo operativo en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022	Procesos Internos	Número de manual de Funciones	Cuántas actividades diaras realiza el persona?	
					El hotel tiene los objetivos definidos?	
					Cuantos manuales de funciones han sido elaborados por área?	
				Número de áreas	Quién es el encargado de realizar el manual de funciones?	
					Con cuántas áreas debería tener un hotel de categoría standard?	
					El hotel cuenta con programas sostenibles para el trabajador?	
			Sostenibilidad	El hotel se preocupa por el medio ambiente?		
				El hotel tiene practicas sostenibles?		
				El hotel tiene una misión y visión?		
				El personal conoce los procesos internos del hotel?		
				Personal	Horas de trabajo	Cuántas horas de trabajo realiza diariamente un trabajador?
						Cuántas horas extras realiza un trabajador de un hotel?
			Cuántos días descansa a la semana un trabajador del hotel?			
			Cantidad de Personal que Trabaja		Cuántas personas trabajan en el hotel?	
					Cuántos tumos se realizan en un hotel de categoría standard?	
					El hotel cuenta con personal administrativo?	
			Personal Administrativo	El personal administrativo garantiza el funcionamiento del hotel?		
				Cuántas personas forman parte del personal operativo?		
El personal operativo se considera personal de alta rotación?						
Personal Operativo	El personal cuenta con sus herramientas de trabajo?					
	El personal se siente motivado en el hotel donde trabaja?					
	Existe un líder en la empresa?					
Liderazgo	Capacitaciones Personal	Los jefes de departamento son considerados como líderes?				
		Se realizan charlas de motivación al personal?				
		Se realizan actividades de recreacion en la empresa?				
	Objetivos de la empresa	Hay trabajo en equipo dentro de la empresa?				
		Los objetivos de la empresa se cumplen de acuerdo a lo planificado?				
		Cómo se maneja el estrés laboral?				
Charlas de Motivación	El personal recibe insentivos laborales?					
	Los obojetivos de la empresa son creados en base al perfil del trabajador?					

Problema específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	VARIABLE 2: DESARROLLO OPERATIVO		
			Cantidad de habitaciones	Indicadores	Cuestionario
¿De qué manera influye la organización interna en el área de Housekeeping en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022?	Analizar de qué manera influye la organización interna en el área de Housekeeping en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022	La organización interna influye significativamente en el área de housekeeping en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022	Área de Houskeeping	Cantidad de habitaciones	Cuántas habitaciones tiene el hotel? Cuántas habitaciones debe limpiar cada persona encargada? Cuánto debe demorar en limpiar una persona la habitación de acuerdo al tamaño?
				Insumos utilizados	Se cuentan con todos los insumos necesarios para la limpieza? Cuanto se gasta en insumos mensualmente? Se compra insumos que no son tóxicos para el personal?
				Tareas diarias	¿Cuáles son las tareas diarias del personal de Housekeeping? Se cumplen las tareas diarias en el horario de trabajo?
				Medios de comunicación	Tienen las herramientas para comunicarse con otras áreas? Los trabajadores se comunican entre sí?
¿De qué manera influye la organización interna en el área de recepción en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022?	Analizar de qué manera influye la organización interna en el área de recepción en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022	La organización interna influye significativamente en el área de recepción en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022	Área de Recepción	Número de recepcionistas	Cuántos trabajadores tiene el área de recepción? Cuántos turnos tiene el área de recepción?
				Turnos de trabajo	Existe un personal que ayude con las maletas cuando los pasajeros llegan? El auditor nocturno ayuda con la parte contable del hotel?
				Nro de Auditores Nocturnos	Se cumple correctamente con el registro de huéspedes del hotel? Los huéspedes son ingresados correctamente al sistema del hotel?
				Cantidad de Registro de huéspedes	Los recepcionistas realizan la liquidación de los pagos de cada habitación? Se maneja un cuaderno de ocurrencias?
¿De qué manera influye la organización interna en el área de reservas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022?	Analizar de qué manera influye la organización interna en el área de reservas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022	La organización interna influye significativamente en el área de reservas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022	Área de Reservas	Cantidad de reservas al día	Cuántas reservas al día se realizan? Cuál es la procedencia del cliente que reserva? Cuántas noches de alojamiento se reservan? Cuántas habitaciones para guías se reservan?
				Número de noches de alojamiento	De qué nacionalidades se realizan más reservas? Se realizan reservas de turismo receptivo?
				Canales de reservas	Se realizan reservas clientes corporativos? Se tiene un sistema de reserva de 24 horas? Se realizan reservas directas? Se realizan reservas por plataformas digitales?
					Cuántas ventas diarias se realizan? Cuántas ventas anuales se realizan? Se cumple con el propósito de ventas anuales?
					Cuántas agencias de viaje aliadas tenemos? Cuántas tarifas confidenciales ofrecemos?
¿De qué manera influye la organización interna en el área de ventas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022?	Analizar de qué manera influye la organización interna en el área de ventas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2022	La organización interna influye significativamente en el área de ventas en un hotel de categoría standard ubicado en el distrito de Miraflores se relacionan en el año 2022	Área de Ventas	Número de ventas diarias	En cuántas ferias de turismo participa el hotel? Hay un incremento de ventas año tras año?
				Número de ventas anuales	Cuántas personas encargadas de ventas son necesarias? El área de ventas responde todas las cotizaciones?
				Número de agencias aliadas	
				Número de ferias turísticas	

Anexo 2: Operacionalización de Variables

Organización Interna	En el rubro hotelero la organización interna se basa en los departamentos en los que está dividido el hotel, departamentos donde todos están relacionados con el fin común de brindar una excelente atención al cliente.	Será medido a través de la revisión de organigramas de hoteles de categoría standard y revisión de cantidad de trabajadores de acuerdo a su función.	Proceso Interno	El hotel cuenta con manual de funciones por área	Nominal	1	Hoja de Cotejo	SI	NO
				El Hotel tiene áreas definidas		2			
				El hotel tiene prácticas sostenibles		3			
			Personal	El trabajador cumple con sus horas de trabajo		4			
				El hotel se abastece con lca cantidad de personas que trabajan		5			
				El hotel cuenta con personal administrativo		6			
			Liderazgo	El hotel cuenta con personal operativo		7			
				El hotel realiza capacitaciones recurrentes		8			
				El hotel tiene objetivos que cumplir anualmente		9			
				El hotel realiza charlas de motivación a su personal		10			
Desarrollo Operativo	El desarrollo operativo en el rubro hotelero es definir cómo cada departamento funciona y cómo se relacionan entre sí buscando que su manual de funciones se cumpla de manera efectiva.	Será medido de la evaluación interna y las encuestas a trabajadores de hoteles de categoría standard.	Áreas de Housekeeping	El hotel tiene la suficiente cantidades de habitaciones para cubrir la demanda	11				
				El hotel cuenta con insumos necesarios para la limpieza	12				
				Las tareas diarias son debidamente asignadas en la jornada laboral	13				
				El área cuenta con medios de comunicación entre los trabajadores	14				
			Área de Recepción	El hotel cuenta con la cantidad suficiente de recepcionistas para cubrir el turno	15				
				El hotel maneja turnos de trabajo	16				
				El hotel cuenta con auditores nocturnos	17				
			Área de reservas	El hotel tiene la cantidad de registros diarios del área de recepción	18				
				El hotel tiene la cantidad de reservas diarias que se realizan	19				
				El hotel tiene la cantidad de noches de alojamiento de los huéspedes	20				
			Área de Ventas	El hotel maneja diferentes canales de reserva	21				
				El hotel tiene la cantidad de ventas diarias que se realizan	22				
				El hotel tiene la cantidad de ventas anuales que realizan	23				
				El hotel cuenta con agencias de viaje aliadas	24				
				El hotel participa en ferias tursiticas	25				

Anexo 3: Encuesta

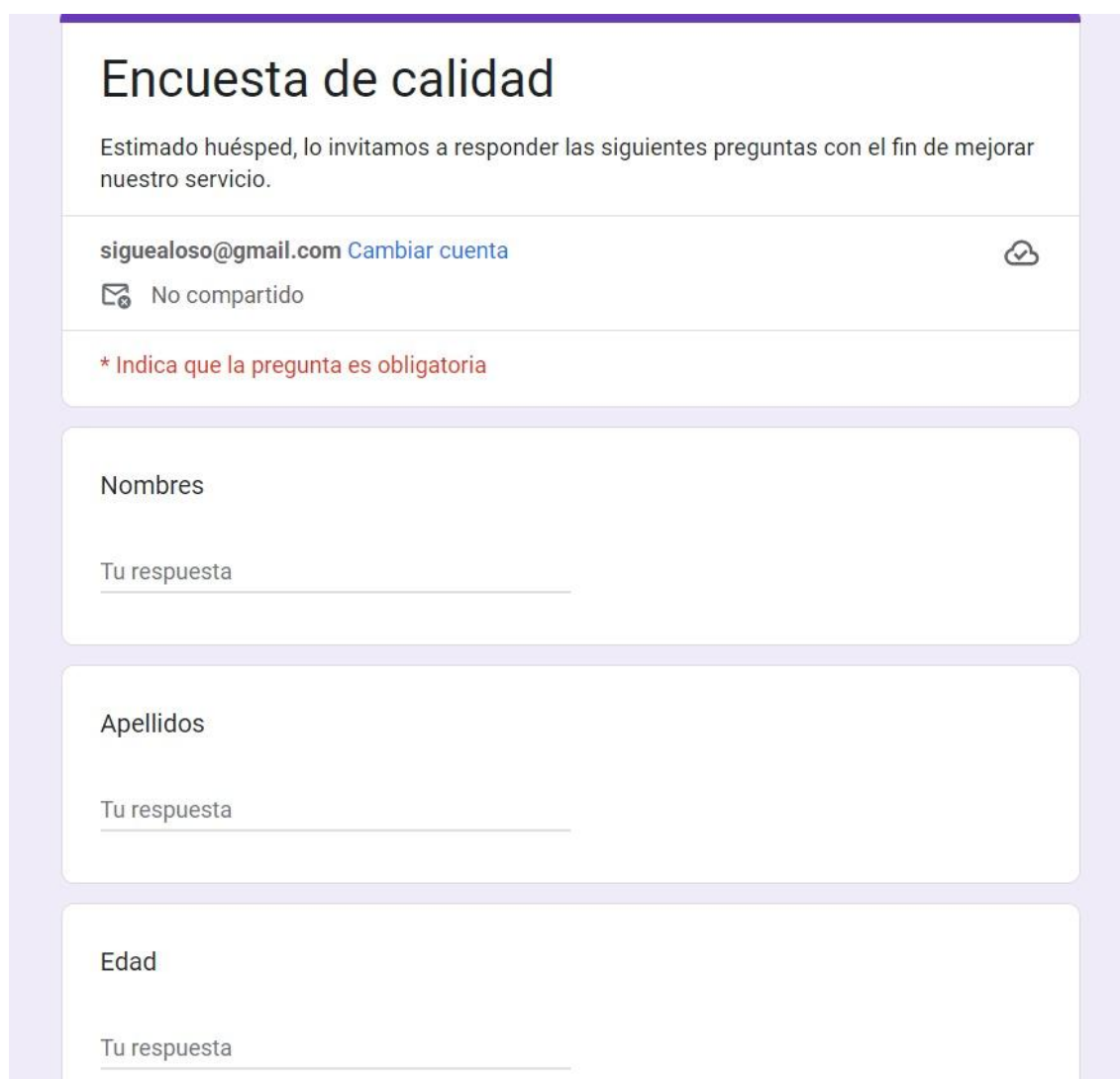
Variable Dependiente: Organización Interna

Tipo: Cuantitativa

Instrumento: Cuestionario

Herramienta: Encuesta

Link de encuesta:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdHNMjh2YEJhExex4NgmNv2F_rSeE40R9c79_9hI1I2m_16agA/viewform





The image shows a screenshot of a Google Forms survey titled "Encuesta de calidad". The survey is in Spanish and includes the following text:

Encuesta de calidad

Estimado huésped, lo invitamos a responder las siguientes preguntas con el fin de mejorar nuestro servicio.

siguealoso@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido 

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombres

Tu respuesta _____

Apellidos

Tu respuesta _____

Edad

Tu respuesta _____

Nacionalidad

Tu respuesta _____

Sexo

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

Cual es el motivo de su estadía cada vez que esta de viaje?

- Turismo
- Trabajo
- Ocio
- Otros: _____

Cuanto tiempo Ud. suele alojarse en los hoteles de categoría estandard?

- De 1 a 7 días
- De 1 a 2 semanas
- De 2 semanas a más

Considera Ud. que Miraflores es un distrito adecuado para hoteles de categoría estandard? *

- Sí
- No

Como valoraría el servicio en los hoteles de categoría estandard en el distrito de Miraflores?

- | | | | | | | |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy malo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy bueno |

Cómo podría realizar ud. la relacion en cuanto a calidad/Precio?

	1	2	3	4	5	
Muy malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy bueno

¿Contaría nuevamente con el servicio que ofrece un hotel de categoria estándar?

- Sí
- No
- Tal vez
- Otros: _____

¿Cree ud. que el personal que trabaja en un hotel de categoría estándar está adecuadamente capacitado? *

- Sí
- No

¿Cuáles considera usted que son Los servicios básicos que debe tener un hotel de categoría standard ? *

- Alojamiento
- Spa/ginmasio
- Restaurante / bar
- Servicio a la habitación
- Piscina
- Desayuno buffet
- Wifi

Califique su experiencia en hoteles de categoría estándar en el periodo 2022/2023 *

	1	2	3	4	5	
muy malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	muy bueno

Del 1 al 10 que tan importante es la limpieza y presentación de un hotel de categoría estándar

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No es importante Muy importante

Recomendaría Ud. alojarse en un hotel de categoría estándar dentro del distrito de Miraflores?

- Sí
- No

¿Cómo calificaría el servicio y calidad de comida en un hotel de categoría standard?

1 2 3 4 5

Muy malo Muy bueno

Enviar

Borrar formulario

Anexo 4: Hoja de Cotejo

Variable Dependiente: Desarrollo Operativo

Tipo: Cualitativa

Instrumento: Cuestionario

Herramienta: Hoja de cotejo

HOJA DE COTEJO											
CRITERIOS	HOTEL 1		HOTEL 2		HOTEL 3		HOTEL 4		HOTEL 5		COMENTARIOS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
El hotel cuenta con manual de funciones por área											
El Hotel tiene áreas definidas											
El hotel tiene prácticas sostenibles											
El trabajador cumple con sus horas de trabajo											
El hotel se abastece con lca cantidad de personas que trabajan											
El hotel cuenta con personal administrativo											
El hotel cuenta con personal operativo											
El hotel realiza capacitaciones recurrentes											
El hotel tiene objetivos que cumplir anualmente											
El hotel realiza charlas de motivación a su personal											
El hotel tiene la suficiente cantidades de habitaciones para cubrir la demanda											
El hotel cuenta con insumos necesarios para la limpieza											
Las tareas diarias son debidamente asignadas en la jornada laboral											
El área cuenta con medios de comunicación entre los trabajadores											
El hotel cuenta con la cantidad suficiente de recepcionistas para cubrir el turno											
El hotel maneja turnos de trabajo											
El hotel cuenta con auditores nocturnos											
El hotel tiene la cantidad de registros diarios del área de recepción											
El hotel tiene la cantidad de reservas diarias que se realizan											
El hotel tiene la cantidad de noches de alojamiento de los huéspedes											
El hotel maneja diferentes canales de reserva											
El hotel tiene la cantidad de ventas diarias que se realizan											
El hotel tiene la cantidad de ventas anuales que realizan											
El hotel cuenta con agencias de viaje aliadas											
El hotel participa en ferias tursiticas											

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 1

experto:

1.2. Cargo e institución del

 Docente del área de investigación

experto:

1.3. Nombre del

 Cuestionario

instrumento:

1.4. Autor del instrumento:

Sheyla Carla Terrones Fernández / Alexandra Vanessa Salas Verde

1.5. Título de la

 Organización Interna y Desarrollo Operativo en un
investigación hotel de Categoría Estándar Ubicado en el Distrito de
Miraflores en el año 2022

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADOR	D	R	M	Ex
		eficiente	egular	uy	celente
		0	2	6	81
		0-20%	1-40%	1-80%	1-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe			X	

	organización lógica					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					8	0%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. 80%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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



Firma del experto

Lugar y fecha: 20/10/2023

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 2

experto:

1.2. Cargo e institución del

 Docente del área de investigación

experto:

1.3. Nombre del

 Cuestionario

instrumento:

1.4. Autor del instrumento:

 Sheyla Carla Terrones Fernández /

Alexandra Vanessa Salas Verde

1.5. Título de la

 Organización Interna y Desarrollo Operativo en un
investigación hotel de Categoría Estándar Ubicado en el Distrito de
Miraflores en el año 2022

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	D	R	M	Ex
		eficiente 0 0-20%	egular 2 1-40%	buena 6 1-60%	uy buena 8 1-80%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X

14.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
15.	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
16.	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
17.	CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					X
18.	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
19.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
20.	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN							8 0%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

VIII. 80%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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



Firma del experto

Lugar y fecha: 20/10/2023

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718