



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ESTRATEGIA DE CALIDAD DE SERVICIO Y
LA EFICIENCIA OPERATIVA EN EL HOSTAL**

HIKARI CHICLAYO – 2016

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor(es):

Bach. Barboza Arévalo Elver José

Bach. Castañeda Torres Mirian Domenica

Asesor:

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Línea de Investigación:

Gestión y competitividad

Pimentel - Perú

2018

**ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO Y LA EFICIENCIA
OPERATIVA EN EL HOSTAL HIKARI CHICLAYO - 2016**

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
Asesor metodólogo

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
Presidente del jurado de tesis

M.B.A. Carlos Antonio Angúlo Corcuera
Secretario del jurado de tesis

Mg. Sofía Irene Delgado Wong
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

La presente investigación la dedicamos en primer lugar a Dios, por guiarnos y darnos la fuerza de seguir adelante a pesar de los obstáculos que se nos presentaron durante los años de estudio.

De igual manera a nuestros padres quien han sido nuestros pilares, y que han estado siempre a nuestro lado apoyándonos incondicionalmente con sus consejos para ser de nosotros mejores personas.

Los autores

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por bendecirnos en alcanzar nuestros objetivos y metas día a día. Y por su gran amor y protección.

A nuestros padres.

Por el compromiso en apoyarnos moralmente y económicamente, brindándonos la oportunidad de salir adelante, siendo profesionales para bien nuestro y la sociedad.

A nuestros familiares.

Hermanos y Tíos que siempre nos alentaron incondicionalmente en el transcurso de nuestro desarrollo como estudiantes.

A nuestros docentes.

Dr. Onésimo Mego Núñez por la orientación brindada desde un principio en la elaboración de nuestra investigación; a la Mg. Heredia Llatas Flor Delicia en nuestro asesoramiento y la elaboración para poder culminar con éxito nuestra tesis.

Finalmente, a la Empresa Hostal Hikari Chiclayo, por el acceso completo a toda la información que nos permitió culminar exitosamente nuestra investigación

INDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Situación Problemática.....	16
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Delimitación de la investigación	21
1.4. Justificación e importancia.....	22
1.5. Limitaciones de la investigación	22
1.6. Objetivos de la investigación	23
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de estudios	25
2.2. Estado del arte.....	32
2.3. Bases teóricas científicas.....	33
2.4. Definición de términos básicos	42
CAPITULO II. MARCO METODOLÓGICO	46
3.1. Tipo y diseño de la investigación	46
3.2. Población y muestra	47
3.3. Hipótesis.....	48
3.4. Variables	48
3.5. Operacionalización de variables.....	49
3.6. Método de Investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.7. Procedimientos para la recolección de datos.....	54
3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos	55
3.9. Principios éticos	55
3.10. Criterios de Rigor científico	57
CAPITULO IV ANALIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	60
4.1. Análisis e interpretación de los resultados	60
4.2. Discusión de Resultados	100
CAPITULO V PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	103
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	131
6.1. Conclusiones	131
6.2. Recomendaciones.....	133

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población	47
Tabla 2 Operacionalización de variable independiente.....	49
Tabla 3 Operacionalización de variable dependiente.....	51
Tabla 4 Fiabilidad de cuestionario de calidad de servicio.....	53
Tabla 5 Fiabilidad de cuestionario de eficiencia operativa	54
Tabla 6 Los muebles de la habitación son confortables y modernos	60
Tabla 7 El hostel brinda servicio de internet, cable, televisión.....	61
Tabla 8 El hostel cuenta con servicio de cochera permanente	62
Tabla 9 El hostel está ubicado geográficamente y estratégicamente con el centro de la ciudad.....	63
Tabla 10 El personal de recepción orientó de manera clara y adecuada los servicios ofrecidos	64
Tabla 11 La atención del personal de servicio lo atendido en un horario adecuado	65
Tabla 12 Se respetó la atención de la programación del checkout y check in	66
Tabla 13 El Hostel registro los datos del cliente a través de un sistema informático	67
Tabla 14 El Hostel respeto los acuerdos de las reservas de los clientes.....	68
Tabla 15 Los pagos por los servicios fueron atendidos eficientemente	69
Tabla 16 El hostel cumple en forma oportuna los servicios adicionales de alimentación	70
Tabla 17 Los servicios de transportes que brinda el hostel a sus clientes son rápido y oportuno.....	71
Tabla 18 El hostel tuvo una adecuada atención de los servicios complementarios (toallas, jabón, shampoo, etc.)	72
Tabla 19 Durante su permanencia en el hostel se respetó la privacidad	73
Tabla 20 El hostel cuenta con servicio de video cámaras ubicados en zonas estratégicos	74
Tabla 21 Existen las señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas en caso de emergencia	75
Tabla 22 El hostel tiene extintores operativos contra incendios	76
Tabla 23 El personal del hostel lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.....	77
Tabla 24 El personal del hostel le brindo información turística adecuada.....	78
Tabla 25 Entendieron la información relacionado con los servicios del hostel	79
Tabla 26 El hostel atendió a los clientes antes, durante y después del servicio	80
Tabla 27 El hostel cuenta con una data sobre las preferencias y gustos de los huéspedes.....	81
Tabla 28 La empresa desarrolla curso de capacitación para sus trabajadores.....	82
Tabla 29 La empresa cuenta con un control para evitar perdida de materiales y maximizar los rendimientos de los horarios	83
Tabla 30 La empresa cuenta con un plan estratégico que establezca los parámetros del rendimiento de los colaboradores.....	84
Tabla 31 Cree usted que se encuentre satisfecha con los objetivos y metas alcanzadas	85

Tabla 32 Cree usted que la ubicación estratégica del hostel es propicia para el incremento de la demanda	86
Tabla 33 La empresa aplica técnicas para mejorar la desorganización, desorden y dualidad diferenciales	87
Tabla 34 La empresa utiliza indicadores para medir los resultados esperados	88
Tabla 35 La empresa verifica los resultados a través de los indicadores de cantidad, calidad, costo y tiempo.....	89
Tabla 36 La empresa cuenta con los procedimientos que deben ejecutarse por todos los trabajadores	90
Tabla 37 Nivel de la calidad de servicio del Hostel Hikari, Chiclayo - 2016	91
Tabla 38 Nivel de calidad de servicio, según la dimensión de tangibilidad del hostel Hikari, Chiclayo - 2016	92
Tabla 39 Nivel de calidad de servicio, según la dimensión confiabilidad del hostel Hikari, Chiclayo - 2016	93
Tabla 40 Nivel de calidad de servicio, según la dimensión capacidad de respuesta del hostel Hikari, Chiclayo - 2016	94
Tabla 41 Nivel de calidad de servicio, según la dimensión de seguridad del hostel Hikari, Chiclayo - 2016	95
Tabla 42 Nivel de calidad de servicio, según la dimensión de empatía del hostel Hikari, Chiclayo - 2016.....	96
Tabla 43 Resumen de la variable calidad de servicio	97
Tabla 44 Nivel de eficiencia operativa del hostel Hikari, Chiclayo - 2016	98
Tabla 45 Resumen de variable eficiencia operativa	99
Tabla 46 Valet parking.....	107
Tabla 47 Servicio de movilidad	108
Tabla 48 Cartillas informativas	109
Tabla 49 Puntaje por habitación utilizada	113
Tabla 50 Premios por puntajes	113
Tabla 51 Beneficios de las alianzas estratégicas	114
Tabla 52 Capacitación en calidad de servicio	116
Tabla 53 Capacitación en atención al cliente	117
Tabla 54 Capacitación en comunicación asertiva	118
Tabla 55 Capacidad instalada del Hostel	119
Tabla 56 Necesidades de capacidad instalada.....	119
Tabla 57 Demanda del último mes.....	120

Tabla 58 Demanda proyectada.....	120
Tabla 59 Gasto de personal actual.....	121
Tabla 60 Gasto de personal proyectado	121
Tabla 61 Servicios proyectados.....	122
Tabla 62 Gastos indirectos actuales	122
Tabla 63 Gastos indirectos proyectados.....	123
Tabla 64 Gastos por software para base de datos y fidelización.....	123
Tabla 65 Gastos por capacitaciones	123
Tabla 66 Proyección de ingresos por alianzas estratégicas	124
Tabla 67 Ingresos por unidad de negocio principal actual.....	124
Tabla 68 Ingresos por unidad de negocio principal proyectado.....	124
Tabla 69 Presupuesto total	125
Tabla 70 Flujo de caja proyectado	126
Tabla 71 Análisis de rentabilidad.....	127
Tabla 72 Indicadores de viabilidad de la propuesta	127
Tabla 73 Cronograma de actividades	128

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo para mejorar la eficiencia Operativa.....	40
Figura 2 Los muebles de la habitación son confortables y modernos	60
Figura 3 El hostel brinda servicio de internet, cable, televisión.....	61
Figura 4 El hostel cuenta con servicio de cochera permanente.....	62
Figura 5 El hostel está ubicado geográficamente y estratégicamente con el centro de la ciudad	63
Figura 6 El personal de recepción orientó de manera clara y adecuada los servicios ofrecidos	64
Figura 7 La atención del personal de servicio lo atendido en un horario adecuado.....	65
Figura 8 Se respetó la atención de la programación del checkout y check in	66
Figura 9 El Hostel registro los datos del cliente a través de un sistema informático	67
Figura 10 El Hostel respeto los acuerdos de las reservas de los clientes	68
Figura 11 Los pagos por los servicios fueron atendidos eficientemente.....	69
Figura 12 El hostel cumple en forma oportuna los servicios adicionales de alimentación.....	70
Figura 13 Los servicios de transportes que brinda el hostel a sus clientes son rápido y oportuno ...	71
Figura 14 El hostel tuvo una adecuada atención de los servicios complementarios (toallas, jabón, shampoo, etc.)	72
Figura 15 Durante su permanencia en el hostel se respetó la privacidad.....	73
Figura 16 El hostel cuenta con servicio de video cámaras ubicados en zonas estratégicos	74
Figura 17 Existen las señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas en caso de emergencia	75
Figura 18 El hostel tiene extintores operativos contra incendios	76
Figura 19 El personal del hostel lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.....	77
Figura 20 El personal del hostel le brindo información turística adecuada.....	78
Figura 21 Entendieron la información relacionado con los servicios del hostel	79
Figura 22 El hostel atendió a los clientes antes, durante y después del servicio.....	80
Figura 23 El hostel cuenta con una data sobre las preferencias y gustos de los huéspedes	81
Figura 24 La empresa desarrolla curso de capacitación para sus trabajadores	82
Figura 25 La empresa cuenta con un control para evitar perdida de materiales y maximizar los rendimientos de los horarios	83
Figura 26 La empresa cuenta con un plan estratégico que establezca los parámetros del rendimiento de los colaboradores.....	84
Figura 27 Cree usted que se encuentre satisfecha con los objetivos y metas alcanzadas.....	85
Figura 28 Cree usted que la ubicación estratégica del hostel es propicia para el incremento de la demanda	86
Figura 29 La empresa aplica técnicas para mejorar la desorganización, desorden y dualidad diferenciales	87

Figura 30 La empresa utiliza indicadores para medir los resultados esperados	88
Figura 31 La empresa verifica los resultados a través de los indicadores de cantidad, calidad, costo y tiempo.....	89
Figura 32 La empresa cuenta con los procedimientos que deben ejecutarse por todos los trabajadores	90
Figura 33 Nivel de la calidad de servicio del Hostal Hikari, Chiclayo - 2016.....	91
Figura 34 Nivel de calidad de servicio, según la dimensión de tangibilidad del hostel Hikari, Chiclayo - 2016	92
Figura 35 Nivel de calidad de servicio, según la dimensión confiabilidad del hostel Hikari, Chiclayo - 2016	93
Figura 36 Nivel de calidad de servicio, según la dimensión capacidad de respuesta del hostel Hikari, Chiclayo - 2016.....	94
Figura 37 Nivel de calidad de servicio, según la dimensión de seguridad del hostel Hikari, Chiclayo - 2016	95
Figura 38 Nivel de calidad de servicio, según la dimensión de empatía del hostel Hikari, Chiclayo - 2016.....	96
Figura 39 Nivel de eficiencia operativa del hostel Hikari, Chiclayo - 2016	98
Figura 40 Organigrama del Hostal Hikari	105
Figura 41 Modelo de valet parking	107
Figura 42 Cartillas informativas.....	109
Figura 43 Software para base de datos y fidelización	110
Figura 44 Portada de la tarjeta Bonus	111
Figura 45 Reverso de la tarjeta Bonus	112
Figura 46 Acta de originalidad.....	142
Figura 47 Reporte de TURNITIN	143
Figura 48 Constancia de autorización	144
Figura 49 Recepción del Hostal Hikari	164
Figura 50 Hostal Hikari.....	165

RESUMEN

Nuestra investigación está enfocada, específicamente en la necesidad del huésped, en adquirir un servicio de calidad, permitiéndoles satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, en cuanto a eficiencia operativa se debe a la optimización de todos los servicios del hospedaje. Buscando alternativas de solución se formula la siguiente pregunta investigativa que es ¿Qué estrategia de calidad de servicio contribuirá a la eficiencia operativa en el hostel Hikari? de esta forma como objetivo general fue proponer estrategia de calidad de servicio para mejorar la eficiencia operativa en el hostel Hikari. El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, descriptiva propositiva, asimismo el diseño de la investigación es no experimental y transversal; con una muestra conformado por 118 huéspedes y 7 trabajadores de la organización.

El estudio mostró una asociación positiva de las variables equivalente a 0.633 (percepciones) y de 0.657 (eficiencia operativa); utilizando como criterio de medición estadística el cociente alfa cronbach. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario servpref (medición de la calidad) y un cuestionario de elaboración propia (medición de la eficiencia operativa); el resultado relevante demostró que las dimensiones: tangibilidad, confiabilidad y empatía resultaron con el menor puntaje aceptado por el cuestionario y en la eficiencia operativa el resultado concluyente fue la falta de capacitación del personal.

Los resultados demostraron que, de corregir los aspectos esperados por los huéspedes, mejorará la eficiencia operativa en el hostel.

Palabras claves: Estrategia de Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa

ABSTRACT

Our research is focused, specifically on the need of the guest, to acquire a quality service, allowing them to satisfy their needs and exceed their expectations, as far as operational efficiency is due to the optimization of all the services of the lodging. Looking for solution alternatives the following investigative question is formulated which is Which service quality strategy will contribute to the operational efficiency at Hikari Hostel? Of this form as general objective was to propose strategy of quality of service to improve the operative efficiency in the Hikari hostel. The type of research is of quantitative, descriptive and propositional approach, and the design of the research is non-experimental and transversal; With a sample made up of 118 guests and 7 employees of the organization.

The study showed a positive association of the variables equivalent to 0.633 (perceptions) and of 0.657 (operative efficiency); Using the coefficient alpha cronbach as the criterion of statistical measurement. Data collection was performed using the servpref questionnaire (quality measurement) and a self-made questionnaire (measuring operational efficiency); The relevant result showed that the dimensions: tangibility, reliability and empathy resulted with the lowest score accepted by the questionnaire and in operational efficiency the conclusive result was the lack of staff training.

The results showed that, to correct the aspects expected by the guests, will improve the operational efficiency in the hostel.

KEYWORDS: Service Quality and Operational Efficiency Strategy

INTRODUCCIÓN

El hostel Hikari es una empresa de servicios hoteleros con presencia en el mercado de hace 7 años y que aún no cuenta con los protocolos de calidad y eficiencia en sus operaciones internas.

La presente investigación intenta protocolizar y ordenar los procesos utilizando la metodología servpref la cual mide las 5 dimensiones de la calidad: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; se tomó como referencia bibliográfica la teoría de calidad enunciada por Cronin y Taylor (1992, 1994) citado por Seto.

En relación a eficiencia operativa; se evaluaron las dimensiones: conformación y entrenamiento de los grupos y equipos de trabajo, la identificación de oportunidades, búsqueda de referentes y definición de metas, indique la oportunidad y determine metas, hay oportunidades, aplique técnicas de análisis y solución de problemas, medición de los resultados, verificación de los resultados y estandarización; se tomó como referencia bibliográfica Franco & Velásquez (2000)

El objetivo general de la investigación fue proponer estrategia de calidad de servicio para mejorar la eficiencia operativa en el hostel Hikari.

La hipótesis fue enunciada de la siguiente manera: H1: si se implementa la estrategia de calidad de servicio mejorará la eficiencia operativa en el hostel Hikari.

El instrumento de investigación utilizado fue: para la variable de la estrategia de calidad, el cuestionario servpref (valoración de percepciones); asimismo, una encuesta de elaboración propia para medir los criterios de eficiencia operativa en el hostel en estudio.

El capítulo I estuvo conformado por la situación problemática, como también la formulación del problema, la justificación e importancia en los aspectos teórico, metodológico y social; así mismo de las limitaciones de la investigación y los objetivos a realizar.

El capítulo II se mostraron los antecedentes de estudio en diferentes contextos, así también como el estado del arte y la base teórica que contiene los conceptos y características de las variables con la finalidad de llegar a un mayor conocimiento sobre el tema en estudio.

En el capítulo III se detalló el tipo y diseño de la investigación, la población y

muestra, la hipótesis de investigación, la operacionalización de variables, los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, el análisis estadístico e interpretación de datos y por último los criterios éticos y de rigor.

En el capítulo IV se presentan los resultados expresados en tablas y gráficos estadísticas, de igual modo, la discusión de los mismos.

En el capítulo V se elabora la propuesta de mejora continua que genera mayor eficiencia operativa en la empresa.

En el capítulo VI se detalla ampliamente las conclusiones del estudio; y a partir de estas las recomendaciones propuestas.

CAPITULO I
PROBLEMA DE LA
INVESTIGACIÓN

CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

Contexto Internacional

En el ámbito turístico cubano, la calidad de servicio se ha convertido en un factor variable en el tiempo y espacio, partiendo en la apertura de nuevos mercados latinos, asiáticos entre otros. De tal manera que para lograr un servicio de calidad en el ámbito turístico, es importante implementar una orientación hacia los huéspedes, quienes son los que evalúan y deciden pagar por el servicio en el cual cada día cobra más fuerza la garantía referente a la seguridad (Díaz, 2014, p.1).

Esta apreciación contribuye a entender que la calidad representa una ventaja diferenciadora para el cambio y percepción del cliente en cuanto a la seguridad.

La calidad de atención al huésped, está encaminado a la satisfacción total y a las necesidades de los mismos, de tal manera que puedan atraer mayor número de usuarios por medio del posicionamiento, llevando a estos a realizar la publicidad persona a persona (Duran, García, & Gutiérrez, 2013, p.2).

La presente opinión técnica sobre calidad afirma que esta produce en el cliente elevado nivel de posicionamiento de la marca y por lo tanto lealtad sostenible del cliente.

El sector hotelero es considerado como una parte esencial de la cadena de valor en la actividad turística, en cuanto a su infraestructura, capacidad y servicio trayendo consigo el posicionamiento a nivel mundial. Por lo tanto, la gestión que se realiza para poder ofertar la calidad de servicio en los hoteles PYME se convierte en los elementos de mayor relevancia en el crecimiento del turismo generando satisfacción en los viajeros produciendo sostenibilidad en la ciudad, mediante el incremento de personas de origen internacional y nacional atraídas por el destino turístico (Monsalve & Hernández, 2015, p.1).

Este estudio analiza el impacto del período de crisis en la eficiencia de un modelo en particular de los hoteles urbanos mediante la determinación a través de cambios en la organización y/o tecnológicos con el fin de mejorar los niveles de eficiencia (González, Martín, & Giuliani, 2014, p.2).

La investigación realizada, con base en la indagación contable de una extensa muestra de compañías hoteleras, pueden ser útil para obtener una estimación de la competencia de la industria española de alojamiento con información microeconómica y para descomponer la tasa de algunos elementos lógicos concebibles (Alberca, 2014, p.2).

El presente artículo, evalúa el nuevo modelo de hotelería urbana, basado en dos principios diagnósticos capitales: Los cambios en la productividad y en la eficiencia del servicio.

Contexto Nacional

La calidad de servicio es importante dentro de las distintas empresas, ya que no solo se juega la venta hecha, sino la confianza que pone el cliente en el servicio brindado; esto indica que un cliente insatisfecho sería una pérdida para la organización ya sea en utilidad como en la imagen, y si es viceversa, se obtendrá un cliente satisfecho y leal a nuestro servicio, beneficiándose en la publicidad que será mediante las recomendaciones y por ende se obtendría mayores ingresos (Méndez, 2013, p1).

Este aporte, valora la perspectiva ética de la empresa turística; define que la responsabilidad social hace viable la rentabilidad económica y financiera de la empresa.

La calidad de servicio es una estima o sentimiento, que se obtiene a través la práctica de actitudes inspiradoras hacia nosotros mismos y nuestra condición, de atender las necesidades de nuestros clientes, además de hacer una asociación con ellos si no que perdure en el tiempo donde predomine el concepto ganar/ganar (Negri, 2012, p.1).

El presente artículo valoriza la calidad como un sentimiento donde existe relaciones positivas entre los clientes y empleados; dichas relaciones representan negociaciones integrativas (Ganar7Ganar).

Se espera una práctica excepcionalmente sencilla y viable para poner a prueba la calidad de servicio y mejorarla; pero me pregunto por qué es así de vez en cuando aplicativo, hoy te recomiendo que empieces a ejecutarlo. Se trata de obtener realmente en el lado del cliente cuando se consume tu servicio (Pizzo, 2014, p.1).

Esta opinión enfoca la medición de calidad para poder encontrar en el propio servicio la experiencia de los clientes.

Los datos proporcionados por el sector, el negocio de alojamiento a través de las sociedades, se ha encargado de organizar, los coeficientes operacionales y presupuestarios que permiten a los pioneros empresariales supervisar de manera productiva los recursos financieros, humanos, mecánicos y de capacidad instalada (Martinez, 2012, p.1).

El presente punto de vista, valora a la información como elemento clave de la planificación económica del negocio, lo que intenta es maximizar la rentabilidad y la toma de decisiones en base a este insumo.

Supone ser interesante percibir cómo los avances tecnológicos han permitido a muchas organizaciones utilizar la innovación de datos como instrumentos para lograr mejoras en la productividad operativa, así como para impulsar el desarrollo y la creación de nuevas oportunidades Santana & (Aspilcueta, 2015, p.1).

Para ir concluyendo este artículo destaca que la tecnología está directamente relacionada con la eficiencia operativa en cualquier tipo de negocio.

Yrigoyen (2013), propone que este artículo investigue la maravilla del desarrollo, desde un punto de vista multidimensional, en dos encuentros de divisiones convencionales Mypes. Se investigan los desarrollos impulsados por solicitudes, por ejemplo, los avances de artículos, presentaciones y publicidad (p.1).

Finalmente, el aporte destaca que la innovación es un factor tridimensional que interviene en: productos, mercados y procesos productivos.

Contexto local

Actualmente el hostel Hikari es una empresa que se dedica a brindar servicio de hospedaje a turistas, empresas corporativas, etc. El tipo de empresa es S.A.C (sociedad Anónima Cerrada), la razón social con la que cuenta es LORCAST SAC., se encuentra ubicada en Chiclayo; en la cual cuenta con una administración que lo conforma 1 gerente que viene hacer la dueña del hostel ,1 contador ,2 recepcionistas, 1 camarera,1 botones organigrama de la empresa, anexo N° 03.

Las funciones que desempeñan cada uno son:

Gerente: La señora Amparo Castañeda Otsu dueña del negocio cumple la función de gerente, por el motivo que está encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar la parte administrativa del Hostal Hikari.

Contador: El señor contador del hostel es el profesional encargado de contabilizar los activos, pasivos, ingreso y egresos, también revisar el cálculo de planillas para el pago de personal y relacionar las cuentas por cobrar y por pagar.

Recepcionista: Es el personal encargada de servir a los huéspedes, responder, registrar y devolver las llamadas de teléfono, recibir y devolver los correos electrónicos y mantener la seguridad de los huéspedes.

Personal de mantenimiento: Esta es la persona encargada de un punto importante en el hostel, tiene que velar por la limpieza de las habitaciones y la empresa, manteniendo una imagen agradable y confortable para los clientes que visiten el Hostal.

Personal de Servicio: Parte importante también de la empresa por la función de brindar una alimentación nutritiva y saludable a nuestros huéspedes, por tal razón mantener limpio y desinfectado el área de cocina.

Los procesos con los que cuenta la organización son:

Mantenimiento de la habitación: Incluye limpieza, tendido de cama, el funcionamiento del equipo audiovisual, acceso a internet y el acceso telefónico.

La Recepción del cliente que incluye la información sobre los servicios, la orientación turística y los datos de ubicación geográfica del hostel.

Servicio de alimentación solo en desayuno en el horario especial de 7:30 – 9:00 am.

Relaciones interpersonales entre el dueño y los trabajadores se puede calificar como poco tolerante debido a la ambivalencia de carácter que tiene la propietaria.

En cuanto a las relaciones de comunicación entre colaboradores es cordial y de buena amistad, con los clientes es buena amable que genera empatía irradiando una buena imagen empresarial.

En relación al ambiente de trabajo, se puede definir que el clima laboral no es favorable por la presencia de miembros de la familia como parte del staff de trabajadores,

existiendo la dualidad de mando, generando contradicciones que afecta el cumplimiento de las funciones de los colaboradores.

Referente a la tecnología y equipos se pueden encontrar que el hostel cuenta con servicio de internet, cabinas de internet y cámaras de seguridad.

En cuanto al nivel de conocimiento del negocio se puede determinar que la propietaria tiene escaso conocimiento sobre administración hotelera.

En relación al nivel de empoderamiento, la propietaria delega funciones claves a los familiares (Hija, Yerno).

En cuanto al mantenimiento si no existe calidad en este proceso los clientes optan por retirarse y buscar a los competidores.

En cuanto a la recepción si los clientes no encuentran una adecuada calidad de recepción presentaran sus quejas y reclamaciones.

En cuanto al servicio de alimentación si los clientes no encuentran la calidad esperada entonces optan por rechazar el servicio y buscar un servicio sustituto fuera del hostel.

En relación a los servicios interpersonales, si no existe calidad en este proceso, entonces el clima laboral será negativo.

En cuanto el nivel de conocimiento, si no existe calidad en este proceso; entonces, el negocio pierde su capacidad de conocimiento e innovación.

Y por último la relación en el nivel de empoderamiento es pobre y poco técnica debido a que los familiares no están capacitados en la toma de decisiones adecuadas.

De la realidad problemática detallada se puede inferir, que existe problemas en cuanto a la estructura orgánica, la alta Dirección de la Empresa carece de conocimientos gerenciales técnicos científicos, situación que limita en el establecimiento de objetivos y políticas que deben cumplirse a futuro, no están bien detalladas las funciones de los colaboradores, existe dualidad de mando, no hay capacitación del personal, situación que nos conlleva a formular algunas preguntas tales como: ¿Cómo mejorar la gestión empresarial del hostel?, ¿Cómo definir claramente los objetivos y políticas empresariales?, ¿De qué manera establecer claramente los niveles gerencial?, ¿Cómo motivar a los colaboradores?.

En cuanto al control del pronóstico se intenta buscar alternativas de solución a los problemas de la Empresa para ello se formula la pregunta científica ¿Qué estrategia de calidad de servicio contribuirá a la eficiencia operativa en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016?

1.2. Formulación del problema

¿Qué estrategia de calidad de servicio mejorará la eficiencia operativa en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016?

1.3. Delimitación de la investigación

El Hostal Hikari es una empresa peruana dedicada a prestar servicios de hospedaje a turistas, empresas corporativas, etc. Está ubicada en la provincia de Chiclayo departamento de Lambayeque, la población que es objeto de estudio son los huéspedes del Hostal Hikari quienes acuden a alojarse a diario, y también a los trabajadores.

Los datos generales de la empresa son los siguientes:

Razón social: Sociedad Anonimia Cerrada

RUC: 20480436076

Dirección del domicilio fiscal: San José 996, Chiclayo 14001

Representante legal: Titular-Gerente: Esther Amparo Castañeda de Lora

Teléfono: (074) 226521

1.4. Justificación e importancia

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2014), indican que para justificar implica fundamentar las razones que se va a realizar la investigación, es decir por qué se realiza la investigación dándonos las razones de agrupación mediante la investigación teórica, metodológicas y sociales.

Esta investigación es importante porque intenta definir estrategia de calidad dirigidas a mejorar la eficiencia operativa del Hotel Hikari, y del mismo modo satisfacer las necesidades de los huéspedes actuales y potenciales que llegaran por diferentes motivos ya sea por turismo, negocios, etc.

La investigación tiene valor teoría porque esta investigación está determinada por dos variables: Estrategia de calidad de servicio; cuya teoría es extraída del libro de fundamentos de marketing de servicio del autor Cronin y Taylor (1992, 1994) citado por Seto. y la variable eficiencia operativa extraída de los autores Franco & Velásquez (2000).

Tiene valor metodológico por que los instrumentos de medición (encuestas, entrevista, grupos focales, etc.), pueden adaptarse a otras investigaciones del mismo género y diseño; por lo tanto, el método a utilizar es inductivo, la técnica es la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Para ir concluyendo; el presente estudio tiene justificación social porque favorece el desarrollo del servicio en clientes huéspedes que tienen una situación económica de nivel medio alto; que pueden encontrar durante su hospedaje servicio diferenciado de calidad.

1.5. Limitaciones de la investigación

Limitación de tiempo: Existe disponibilidad escasa de tiempo por parte de ambos autores para desarrollo de la investigación de la tesis, debido a las diferentes labores que cada uno realiza diariamente.

Limitación Económica: En la investigación la limitación es mayormente económica ya que no se cuenta con el apoyo económico de la empresa a estudiar; por lo tanto, será asumida íntegramente por los investigadores.

1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer estrategia de calidad de servicio para mejorar la eficiencia operativa en del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016

Objetivo Específicos

Identificar las estrategias y el nivel de calidad de servicio en el Hostal Hikari – Chiclayo.

Determinar los factores de mayor influencia de calidad de servicio en el Hostal Hikari - Chiclayo

Identificar el nivel de eficiencia operativa aplicada en el Hostal Hikari – Chiclayo.

Analizar los factores de mayor influencia en la eficiencia operativa del hostel Hikari - Chiclayo

CAPITULO II
MARCO TEORICO

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico se enmarca en la investigación de las variables que dan origen a los antecedentes de estudio en el contexto internacional, nacional y local, el estado del arte, y los sistemas teóricos conceptuales, con la finalidad de abordar distintas posiciones en relación a las variables de la investigación.

2.1. Antecedentes de estudios

En el contexto internacional

D'Mesa, Zaldívar, & Martín (2015) en su investigación titulada El efecto de la innovación de las redes de alojamiento extranjero en Cuba a través de los contratos de administración caracteriza como objetivo general de este trabajo, el evaluar el compromiso mecánico que ha implicado la cercanía de las cadenas de administración remota para las redes de posadas nacionales; las conclusiones fundamentales son tres: la innovación de las redes de la posada se mantiene disimulada, su dispersión en las reuniones nacionales es rara y su administración no alcanza los niveles de valor y situación de los no nativos.

Esta investigación nos permite conocer las principales tecnologías que pueden ser aplicadas en nuestro objeto de estudio.

Freire (2014) en su tesis titulada análisis de calidad de servicio en atención al cliente de dos hostales de tercera categoría ubicados en la ciudad de baños de agua santa, determina su objetivo analizar la calidad de servicio en la atención al cliente otorgado por parte de los colaboradores de dos hostales de tercera categoría ubicados en la misma ciudad. Llego a las siguientes conclusiones el Hostal la Floresta de que, en la actualidad en toda actividad de servicio, es necesario y fundamental contar con recursos materiales y tecnológicos de calidad, para poder cumplir satisfactoriamente los trabajos encomendados.

Esta investigación es útil porque permite darnos a conocer que los materiales y tecnologías de calidad facilitan el desempeño de los trabajadores y por ende tener un mejor desenvolvimiento en el servicio hacia los huéspedes del Hostal.

Ortiz & Rivera (2015). En su teoría titulada Relación entre los estilos de liderazgos y la calidad de la administración rendida en posadas de tres estrellas en el alto mayo de 2015, se caracteriza en su objetivo de decidir la conexión entre los estilos de autoridad y la calidad del servicio prestado en posadas clasificadas de tres estrellas en el Alto Mayo; llegando a la conclusión de que, considerando que existe una "zona de tolerancia" para el cumplimiento de una administración, se constató que la naturaleza de un servicio en las posadas de tres estrellas en el Alto Mayo es adecuada.

Esta investigación es de gran importante para el proyecto de estudio por que permitirá poder relacionar los estilos de calidad de servicio, y por ende mejorar la satisfacción de los huéspedes.

Benalcázar (2013) en su tesis titulada el desarrollo organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa del Recurso Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda. Así mismo en su objetivo definido analizar la estructura organizacional, funcional y operativa para mejorar la eficiencia del recurso humano de la Cooperativa “La Floresta” Ltda.; de tal forma que concluye que en cuanto al diseño de la propuesta se alcanzó a establecer que se necesita un modelo de desarrollo organizacional que ayude a solucionar y a dar seguimiento de la eficiencia del personal dentro de la cooperativa, así lo indica un 36% de los empleados.

La presente investigación nos ayuda a comprender que una empresa hotelera logra la eficiencia operativa cuando consigue desarrollar un modelo de estructura organizacional orientada al recurso humano.

Lopez (2014) En su trabajo de investigación titulada eficiencia operativa de los hoteles de Ocaña y su región, designa en su objetivo conocer la capacidad operativa de los hoteles de Ocaña y su región; terminando con una conclusión que, con respecto a las condiciones y características de la prestación de los servicios en el sector hotelero de la región, se pudo observar que en Ocaña este sector está conformado por hoteles pequeños y solo existen dos medianos.

Esta investigación expresa que la eficiencia operativa de un hotel está en relación a la prestación del servicio y al nivel de formalización que puede tener en forma legal.

Flores (2014) En su tesis Titulado la productividad de la Presentación On-Line y el alistamiento de los usuarios para la hostería Imperio Real Resort Spa del Cantón Salcedo, manifiesta que su objetivo general de decidir la eficacia operativa que tiene el Marketing On-Line en atraer clientes, en la Hostería Imperio Real Spa Resort de Cantón Salcedo; llegando a la determinación de que en un mundo cambiante en el que estamos, los nuevos patrones de mercado piden que las organizaciones se refresquen por las necesidades del mercado de esta manera se puede decir que haciendo la promoción.

La presente investigación nos proyecta a entender la importancia del marketing online y su relación con sus nuevos clientes que prefieren estas nuevas tendencias.

En el contexto nacional

Tupac (2015) determina en su tesis titulada evaluación de la Calidad de Servicio del hotel Atton - San Isidro de la Ciudad de Lima, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2015, determina en su objetivo general; evaluar la calidad de servicio del hotel, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2015. Culminando con su conclusión principal que el Hotel Atton san isidro en cuanto a la gestión de servicio se destaca eficientemente y lo demuestra en sus resultados, con el nivel de aceptación por parte de los huéspedes y por las certificaciones recibidas por las instituciones evaluadoras.

En este sentido esta investigación permite al hostel mejorar continuamente sus procesos y cumplimientos respecto a los estándares de calidad logrando de esta manera ser competitiva y reconocida por brindar un buen servicio de calidad, logrando satisfacer las necesidades de los huéspedes del Hostal Hikari.

Según Ríos (2014) en su tesis titulada Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa Hotelera- ciudad de Huamachuco 2014, se llega a la principal conclusión es que un modelo de gestión de recursos humanos mejora la calidad de servicio de una empresa hotelera de manera significativa, ya que da la mejor administración de una ejecución de expertos que ayuda a la misión, objetivos y sistemas de la organización, en la construcción de los acuerdos construidos para cada uno de sus rangos útiles.

El presente estudio nos ayuda en la comprensión de que la mejor ventaja competitiva de un hotel se encuentra en la calidad de gestión del recurso humano.

Lima (2014) en su tesis titulada Modelo de desarrollo organizacional para la hostería San Isidro de Itaquí, ubicada en el cantón Cotacachi provincia de Imbabura, define en su objetivo como diseñar un Modelo de Desarrollo Organizacional que contribuya al incremento de la eficiencia operativa en la estructura de la Hostería San Isidro de Itaquí cantón Cotacachi provincia de Imbabura; concluyendo Se diseñó un Modelo de Desarrollo Organizacional para la Hostería San Isidro de Itaquí, basado en el modelo de cambio planeado de Lippitt, Watson y Westley, el mismo que está compuesto por 7 componentes a través de su aplicación contribuyen al incremento de la efectividad en la estructura de la Hostería San Isidro.

Este estudio considera como aspecto importante el desarrollo organizacional a través de modelos cuya efectividad está relacionado con el talento humano.

Díaz (2014) en su investigación titulada propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran Hotel el Golf Trujillo. S.A, manifiesta que el establecimiento de un sistema de control interno para el área de ventas de la empresa gran Hotel el Golf Trujillo.S. A, Contribuye en conjunto al cambio de los mismos, a causa de la formación de flujos de trabajo más altos y menores en los tratos y asalariados, añadiendo además para proteger los beneficios demostrando una razón específica para la preparación e introducción de datos relacionados con el dinero.

Esta investigación considera determinante la aplicación de una estrategia de control interno que mejoran las ventas y los ingresos de la organización.

Alpiste, Carpio, & Coll (2015) en su tesis titulada análisis de la situación financiera, eficiencia operativa y propuestas para mejorar la gestión; llegando al objetivo de definir un plan estratégico que permita la implementación de mejoras que busquen elevar la rentabilidad neta del negocio de 3% a más de 25%, en un plazo inicial de cinco años; de tal manera que llegan a la conclusión de que la gestión administrativa no ha sido la más adecuada ya que ha carecido de herramientas e indicadores de gestión que permitan monitorear el desempeño de la gestión del negocio.

Esta investigación nos enseña que la ausencia de un plan estratégico en un hotel determina fracasos en la rentabilidad neta y en todos los procesos de control a través de la herramienta balance scorecard.

Castro (2014), en su investigación titulada Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para mejorar la eficiencia operativa para microempresa Funnger System, como objetivo es mejorar la deficiencia operativa para la cual se realizará el análisis, diseño e implementación de un sistema de información, la cual acelera ciertas actividades, además de servir para el control de la actividades y la toma de desiciones colaborando de esta manera el desarrollo de los procesos operacionales en la microempresa Funnger system, concluyendo que la creación de un sistema de información permite mejorar la eficiencia de los procesos operacionales en la microempresa Funnger syster brindando información adecuada y en el momento oportuno.

En este sentido la presente investigación identifica la creación o adquisición de un sistema informatico , que beneficiará al hostel en el manejo y control de la información de los huespedes, de esta manera logrando la eficiencia operativa en sus procesos.

En el contexto local

Desde la perspectiva local Serrano & G3nzales (2015) en la tesis titulada Propuesta de mejora de la gesti3n de recursos humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo 2014, el objetivo es construir una propuesta de desarrollo para la administraci3n de recursos humanos en el Hotel Descanso del Inca, en la ciudad de Chiclayo; la conclusi3n importante es que era concebible analizar la administraci3n de activos humanos en el Hotel Descanso del Inca, obteniendo como reacci3n algunas insuficiencias en los procedimientos para la gran administraci3n de la capacidad humana, pensando en la posibilidad de aplicar una propuesta, para mejorar la calidad de servicio, basada seg3n el modelo de Idalberto Chiavenato.

En resumen, el estudio es importante por visualiza la gesti3n del recurso humano para un mejor proceso de selecci3n de personal logrando un mejor desempe1o en el hotel y por ende brindar una buena calidad de servicio.

Guerrero & Villaseca (2015) en su investigaci3n titulada La calidad de servicio en las discotecas en la ciudad de Chiclayo, 2014, el objetivo primordial es conocer la verdad de las discotecas en relaci3n con la naturaleza de la administraci3n rendida en la ciudad de Chiclayo. Llegan a la conclusi3n de que la calidad de servicio dada al cliente ha tomado fuerza al incremento de la rivalidad, ya que cuanto m1s hay, m1s clientes tienen la oportunidad de elegir a d3nde ir para complacer sus necesidades; sin embargo, al referirnos en la calidad de servicio que brindan las discotecas en Chiclayo los clientes no se encuentran satisfechos con el servicio porque ellos no buscan calidad ni precio si no que ellos exigen una buena atenci3n.

Se prioriza que la mejor forma de brindar un buen servicio es capacitar y organizar a nuestro personal, de esta manera aplicando la capacitaci3n en el hostal Hikari brindaremos una buena calidad de servicio.

Delgado & Carrasco (2015) en su título de tesis evaluación de los niveles de calidad de la empresa de transportes línea en el área de carga y encomiendas -Chiclayo 2014, el objetivo primordial para es evaluar el nivel de calidad de los clientes de la línea de organización de vehículos en relación con la administración ofrecida en la región de carga y paquetes; concluyendo la utilización funcional del modelo SERVPREF permitió identificar las ventajas y desventajas del servicio que otorga la empresa de transporte Línea en el ara de cargar y encomienda en la ciudad e Chiclayo.

Dicho modelo SERVPREF utilizado en dicha investigación, permitirá que en nuestro proyecto también podamos identificar las ventajas y desventajas que brinda el hostel Hikari, permitiendo usarla para lograr la calidad de servicio que se merece los clientes.

Por ultimo Heredia & Medina (2014) en su tesis titulada “calidad del servicio de las socias de oriflame y su influencia en la valoración de su imagen de marca de los clientes de la ciudad de Chiclayo en el año 2014”, llegando a concluir que las percepciones de la calidad en el servicio, son la mayoría de las dimensiones como la confiabilidad, seguridad, empatía, tangibles por parte del personal es positiva, sin embargo existe indiferencia en cuanto a la atractividad de los materiales utilizados, debido a que no son les llaman la atención.

Se determina que una buena calidad de servicio da valoración a nuestra imagen, por lo tanto, dar mejor servicio en el HOSTAL mejorara su imagen como empresa Hotelera

Tapia (2013) su tesis titulada evaluación de indicadores de eficiencia operativa, calidad y oportunidad en las empresas hoteleras de cuatro estrellas -Chiclayo, a través de una revisión de la gestión para mejorar su productividad. Esta propuesta se compone de listas cuantitativas que nos ayudarán a potenciar los problemas encontrados, las cuales son: identificadas con las reservas realizadas a través de la web, vinculadas a las explicaciones de las estancias, salario día a día del hotel, elementos de motivación, nivel de cumplimiento.

Se resalta de la siguiente investigación la parte de la auditoria de gestión relacionado con la calidad, de tal manera que se utilizaría para nuestra investigación logrando que las encuestas nos den sugerencia para una mejor calidad de nuestros servicios.

Según; Campos (2015) en su investigación titulada propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia operativa del área de tesorería en la empresa constructora concisa en la ciudad de Chiclayo 2014, Llegando a la conclusión que la organización operativa; mejorará la eficiencia en cada actividad que esta realice; así mismo los modelos proporcionados para que exista un mejor control y orden del efectivo (p.113).

Mediante un diseño de control nos permitirá que el Hostal Hikari cuenta con funciones, políticas y control permitiendo una eficiencia operativa en toda la empresa.

2.2. Estado del arte

En base a las variables que se está desarrollando en la presente investigación (Estrategia de Calidad de Servicio y Eficiencia operativa) se da a conocer a continuación los últimos aportes en relación a ellos.

En relación a nuestra variable independiente calidad de servicio son propuestas por los autores Hallak & Parisi (2016) indica en su tesis titulada manual de calidad de servicio para la cadena casa tropical Boutiques Hotels & Lodges Venezuela, en su objetivo principal es diseñar manual de calidad de servicio para la cadena casa tropical Boutiques Hotels & Lodges Venezuela; llegando a la conclusión de dar gracias a la aplicación de las herramientas que sirven para la recopilación de datos, se pudo establecer las posibles estrategias que permitieron la mejora del servicio al cliente.

De igual manera en relación de nuestra variable dependiente Eficiencia Operativa donde el autor Cárdenas (2016) indica en su investigación titulada el proceso administrativo y la toma de decisiones en el gran hotel amazónico, de la ciudad de puyo, mediante su objetivo que es determinar la incidencia del proceso administrado en la Toma de Decisiones del Gran Hotel Amazónico de la ciudad de Puyo, para el mejoramiento de la

Gestión Administrativa; concluye que el Gran Hotel Amazónico de la ciudad de Puyo, no cuenta con un proceso administrativo claro y oportuno que permita el desarrollo de procedimientos eficientes y eficaces, causando así la existencia de varios desaciertos y falencias, incurriendo directamente en la toma de decisiones.

2.3. Bases teóricas científicas

2.3.1. Estrategias de calidad de servicios.

Roser (1993), define que siempre que realicemos una evaluación de los resultados de nuestras actividades y de la forma de conseguirlos, vamos a llegar a la conclusión de que existen áreas susceptibles de mejora, porque las necesidades y/o expectativas de los clientes se han modificado o porque percibimos la oportunidad de aplicar avances tecnológicos o reducir costes.

Para ello debemos disponer de una metodología de actuación que nos permita abordar los problemas y oportunidades de mejora de una manera sistemática e integrada en nuestras actividades habituales, insistiendo que la mejora continua es la existencia de un plan que garantiza la continuidad, y la disponibilidad de un método estandarizado, que facilita el abordaje de las mejoras y la difusión de las experiencias, de tal manera que las acciones que se llevan a cabo deben estar siempre orientadas a mejorar los resultados, centradas en los clientes y no deben perder la vista de ninguno de los conceptos fundamentales de la excelencia.

Las estrategias de mejora pueden clasificarse en dos grandes tipos: la innovación y la mejora continua, donde la innovación se dirige a proporcionar nuevos servicios o aplicar mejoras de tecnología para mejorar radicalmente los procesos. En cambio la mejora continua es un proceso estructurado y sistemático basándose en los servicios que presta y en los recursos que ya se tiene, tratando de mejorar la calidad o reducir el coste de los servicios.

Las estrategias de innovación y mejora continua son complementarias e imprescindibles para mantener y aumentar la calidad de los servicios de cualquier organización a lo largo del tiempo. La innovación, dado que requiere disponer de recursos económicos y oportunidades tecnológicas, suele ser puntual en el tiempo, mientras que la mejora continua es una estrategia que, como su nombre indica, debe realizarse continuamente.

2.3.1.1. La innovación.

Innovar quiere decir hacer realidad una idea; crea un producto o prestar un servicio.

Creatividad significa tener ideas sobre posibles nuevos productos, servicios o procesos. Tener una idea no significa necesariamente que se llegue a poner en práctica; por tanto, creatividad no es sinónimo necesariamente que se llegue a poner en práctica; por tanto, creatividad no es sinónimo de innovación. Obviamente, la innovación necesita personas con una mente creativa, pero también necesita personas realizadoras y que asuman el coste y el riesgo que comporta toda creación.

2.3.1.2. La mejora continua.

La mejora continua es un proceso estructurado y sistemático dirigido a obtener un rendimiento mayor de un proceso, aumentar la calidad de un servicio o disminuir el coste de obtención de actividades que ya desarrollamos de forma habitual. Las características de un plan para la mejora continua son las siguientes: está dirigido a la acción y a mejorar situaciones reales, mantiene enfocados los esfuerzos paso a paso, obtiene resultados concretos y cuantificables, fomenta la participación y el reconocimiento de las personas y se basan en la continuidad a los largo del tiempo.

2.3.1.3. Plan de mejora continua.

Un plan de mejora continua es una estrategia de mejora sistemática, integrada en las actividades cotidianas y que está liderando por la dirección. La idea es simple: se trata de mantener de forma permanente proyectos de mejora en marcha, llevados a cabo por diferentes equipos de personas implicadas en el problema o la oportunidad que se haya decidido abordar.

La identificación de los aspectos a mejorar, su priorización y la selección de las personas que forman los equipos de mejora forma parte del papel de la dirección, que también deberá proporcionales los recursos necesarios, especialmente, el tiempo, realizar el seguimiento de los procesos de los equipos de mejora y asumir la responsabilidad de los cambios que implica cualquier proyecto de mejora. (p.7,10).

2.3.2. Calidad de servicio.

Determina que la calidad de servicio es beneficioso por que crea verdaderos clientes en la cual se sienten contentos al elegir una empresa después de experimentar sus servicios; conllevando a que utilizen de nuevo el servicio, y por ende hablan de la empresa positivamente con otras personas (Zeithaml,1993, p.11).

Pérez (1994) afirma que la calidad de servicio depende del cumplimiento de cada una de las necesidades expresadas, hay tres clases de calidad, según el reconocimiento que el cliente tiene sobre el cumplimiento de cada una de ellas:

Calidad requerida: Nivel de consistencia con los datos de administración.

Calidad esperada: Es la satisfacción de puntos de vista no especificados o "ciertos".

Calidad Básica: identificada en el cumplimiento de los deseos inexplicados que cada cliente tiene.

Se demuestra que la naturaleza de los servicios es el cumplimiento y satisfacción del cliente de lo que obtiene y ve, para mejorar la calidad de servicio debe conocer los deseos que el cliente necesita y en este sentido cumplir con todos los requisitos para una consideración de administración decente se llamará brillante cuando Los deseos que el cliente necesita cumplir (Pérez, 1994, p.94).

Según Douglas & Bateson (2005), afirman que la calidad de los servicios es la mejor manera para triunfar ante una competencia, es decir, sobre todo cuando una cantidad menor de empresas que ofrecen servicios prácticamente idénticos, compiten en una zona pequeña (p.325).

2.3.2.1. Brechas en la calidad de servicio.

Los procedimientos de la calidad del servicio se encuentran entre los deseos y las percepciones que tienen los gerentes, representantes y los usuarios. De tal forma que la brecha más importante es la brecha del servicio, que existe entre las necesidades de los clientes con respecto a una administración y sus discernimientos cuando se ha dado, en cualquier caso, las características de los servicios se recogen en el estado de

ánimo hacia la administración. Organización que los clientes recogen y comienzan a partir de una progresión de encuentros, grande y terrible con los servicios (Douglas & Bateson (2005, p.326).

Douglas & Bateson (2005) llaman que la organización puede terminar con la brecha del servicio, con los cuatro siguientes:

La brecha del conocimiento o la diferencia que existe entre lo que los compradores que esperan de un servicio y lo que la administración confía en anticipar de ella.

Las brechas de las normas o la diferencia existen entre lo que la administración ve y esperan los clientes ante los indicadores de valor acumulados para el arreglo de la administración.

La brecha de la prestación o la diferencia existe entre las medidas de valor acumuladas para el arreglo de la administración y la genuina administración.

La brecha de la comunicación, sostiene la distinción entre la calidad real del servicio brindado y la que fue representada o garantizada en la correspondencia exterior de la organización. Por ejemplo, en afiches y publicando en las comunicaciones amplias (p.326).

2.3.2.2. La dimensión de la calidad de servicio.

Según Douglas & Bateson (2005) la calidad de servicio posee 5 dimensiones las cuales son, la dimension tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía.

2.3.2.2.1. Tangible. Douglas & Bateson (2005). La dimensión de los tangibles la confronta las expectativas de los clientes con el desempeño de la organización en relación a la capacidad de esta para administrar sus tangibles. Los tangibles pueden ser, por ejemplo, los escritorios, la iluminación, los colores de los muros, los folletos, la correspondencia diaria y el aspecto del personal de la organización. En consecuencia, se tiene dos dimensiones de los tangibles: una se centraliza en el equipo y las instalaciones, y la otra en el personal y los materiales de comunicación (p.334).

2.3.2.2.2. *La dimensión de la confiabilidad.* Douglas & Bateson (2005) señala que la dimensión de la seguridad manifiesta la estabilidad y la confianza del desempeño de una compañía. No existe nada que frustre más a los clientes que los prestadores de servicios pocos confiables.

Para los interesados, la seguridad es la más significativo de las cinco dimensiones. En consecuencia cuando la empresa no ofrece un servicio confiable, el hecho normalmente se traduce en fracaso (p.335).

2.3.2.2.3. *La dimensión de la capacidad de respuesta.* Douglas & Bateson (2005) señala la capacidad de consulta que refleja la responsabilidad de la compañía de brindar servicios a la hora señalada. Por ello la dimensión de la capacidad de respuesta se refiere a la voluntad y/o disposición de los empleados a prestar un servicio (p.336).

2.3.2.2.4. *La dimensión de las garantías.* Douglas & Bateson (2005) sostienen que la dimensión de las garantías se refiere a la competencia de la empresa, la cortesía con las que tratara a sus clientes y la seguridad de sus operaciones”. La competencia se refiere a los conocimientos y la habilidad que tiene la empresa para desempeñar su servicio (p.337).

2.3.2.2.5. *La dimensión de la empatía.* Douglas & Bateson (2005) señala que la Empatía quiere decir tener la capacidad de experimentar los sentimientos de otra persona como si fuera los propios. Las empresas que tienen empatía no olvidado lo que se siente ser cliente (p.337).

2.3.2.3. *La escala Servpref.*

Cronin y Taylor en 1992 y 1994 citado por Seto determinan varios aspectos relativos en cuanto a la calidad de servicio. Estimando una escala basado exclusivamente en el resultado, optando la escala SERVPREF. Ya que, dichos autores, indican que la forma de operar la calidad de servicio propuesta por el modelo servqual era inadecuado, de tal manera que existía muy poco apoyo teórico conllevando a una evidencia empírica sobre ello. Es por ello que Cronin y Taylor (1992, 1994) y Babakus y Boller

(1992) Al debatir sobre modelo servqual se centran su crítica principalmente en las expectativas del cliente para medir la calidad de servicio, en el cual estos autores proponen el modelo servpref, que no incorpora el concepto de las expectativas, concluyendo que la medida de la calidad de servicio basada en las percepciones o el resultado podrían ser una mejor alternativa para medir dicho concepto (Setó, 2004).

La escala servpref se basa en la escala servqual, considerando únicamente la primera sección que son las PERCEPCIONES del cliente sobre el servicio recibido. De tal modo que la escala estaría formada por 22 preguntas que sirven como indicadores de las distintas dimensiones que los clientes consideran al evaluar.

2.3.2.3.1. Tangibilidad. Esta dimensión se encarga de determinar la percepción del cliente en cuanto a los elementos como los equipos, la infraestructura, la apariencia de los empleados y los medios de comunicación utilizados.

1. XYZ tienen equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.
2. Las instalaciones físicas de XYZ son cómodas y visualmente atractivas.
3. Los empleados de XYZ tienen una apariencia pulcra.
4. Los materiales relacionados con el servicio que utiliza XYZ son visualmente atractivos.

2.3.2.3.2. Fiabilidad. Es una dimensión que hace referencia a la prestación del servicio tal como fue prometido y de manera precisa.

1. Cuando en XYZ prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.
2. Cuando tengo un problema en XYZ, muestran un sincero interés en solucionarlo.
3. Habitualmente XYZ presta bien el servicio.
4. XYZ presta su servicio en el tiempo acordado.
5. En XYZ, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos.

2.3.2.3.3. *Capacidad de Respuesta.* Dimensión que supone ser la vocación de servicio a los clientes, además de la atención en forma rápida.

1. Los empleados de XYZ informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.

2. Los empleados de XYZ ofrecen su servicio rápido y ágil.

3. Los empleados de XYZ siempre están dispuestos a ayudarlo.

4. Los empleados de XYZ le dedican el tiempo necesario para poder responder sus preguntas.

2.3.2.3.4. *Seguridad.* Esta dimensión hace referencia a la capacidad del colaborador para hacer sentir seguro al cliente al brindarle el servicio.

1. El comportamiento de los empleados de XYZ, le transmite confianza.

2. Me siento seguro en las transacciones que realizo con XYZ.

3. Los empleados de XYZ son siempre amables.

4. Los empleados de XYZ tienen conocimiento suficiente para responder a mis preguntas.

2.3.2.3.5. *Empatía.* Dimensión que hace referencia en la atención cara a cara con el cliente.

1. Los empleados de XYZ, le hacen un seguimiento personalizado.

2. En XYZ tienen un horario adecuado.

3. Los empleados de XYZ ofrecen información y atención personalizada.

4. Los empleados de XYZ buscan lo mejor para los intereses del cliente.

5. Los empleados de XYZ comprenden sus necesidades específicas. (p.44,46).

2.3.3. Eficiencia operativa

Murillo & Guerra (2015) sostiene que la eficiencia operativa, conlleva a la realización de actividades; es decir que no se limita a que la empresa sea eficiente”, “sino también permitir a una empresa utilizar sus recursos de una mejor manera”, como por ejemplo al reducir defectos en los productos o desarrollar mejores productos de una forma más rápida” (p.2).

Franco & Velásquez (2000) sostiene que la eficiencia operativa tiene que ver con lo relativo al diseño de nuevos procesos de trabajo que mejoraran la calidad y la productividad (p.6).

2.3.3.1. Modelo de eficiencia operativa.

Según Franco & Velásquez (2000) para mejorar la eficiencia operativa se puede utilizar un modelo que consta de 9 etapas.

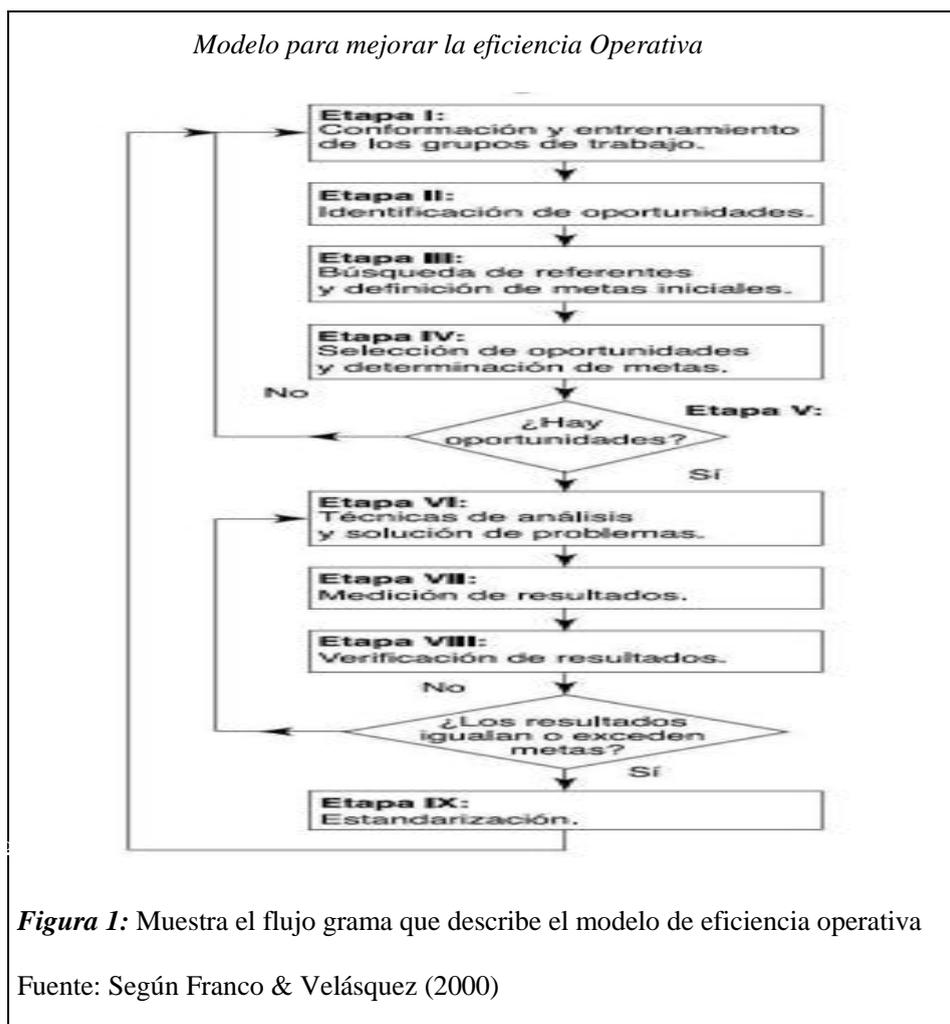


Figura 1: Muestra el flujo grama que describe el modelo de eficiencia operativa

Fuente: Según Franco & Velásquez (2000)

2.3.3.1.1. *Etapa I - Conformación y entrenamiento de los grupos y equipos de trabajo.* En esta etapa se debe entrenar y motivar a las personas que integrarán los grupos que deben participar en el mejoramiento de la eficiencia; por lo tanto, un entrenamiento se refiere a una inducción general y una específica en el área para poder resolver los problemas (Franco & Velásquez, 2000, p.6).

Por función la evaluación y planeación del proceso de mejora. Además, toma decisiones sobre inversiones planes de capacitación e incentivos y debe reunirse una vez por semana. Todos sus integrantes deben escoger y manejar indicadores que muestran el progreso de sus áreas (Franco & Velásquez, 2000, p.6).

Un segundo grupo es el de tarea que está compuesto por los jefes del área de sección, un supervisor y un operario. El grupo analiza y aprueba las propuestas de mejoramiento. Lo lidera el jefe del área respectiva y se reúne cada quince días (Franco & Velásquez, 2000, p.6).

Franco & Velásquez (2000) señala el tercer grupo es liderado por el supervisor. Este grupo identifica las oportunidades de mejoramiento, las analiza y las lleva a la práctica una vez aprobadas por el grupo de tarea que se reúne semanalmente (p.6).

2.3.3.1.2. *Etapa II - La identificación de oportunidades. Sostiene colocar de herramientas para que los grupos activos puedan igualar las oportunidades de mejorar.* Se deben fabricar formas como hojas de control de tiempos muertos de rutinas, desperdicios y rendimientos horarios de las operaciones que permitan elaborar. Estos formatos deben ser propuestos por el grupo de tarea y llenados y elaborados por el grupo operativo (Franco & Velásquez, 2000, p.6).

2.3.3.1.3. *Etapa III - Búsqueda de referentes y definición de metas.* Franco & Velásquez (2000), determina que para poder colocar metas de mejoramiento es necesario identificar referentes de los parámetros de la etapa anterior (p.6).

2.3.3.1.4. *Etapa IV - Identifique la oportunidad y determine metas.* Se debe elegir la oportunidad de mejorar el efecto de la eficacia operativa. Como se indica en el punto de referencia decidir los objetivos. Esta etapa debe ser realizada por la reunión de la empresa y la reunión del agente (Franco & Velásquez, 2000, p.6).

2.3.3.1.5. *Etapa V - ¿Hay oportunidades?*. Franco & Velásquez (2000) indica que en la reunión de la empresa debe decidir si hay puertas abiertas para el cambio (p.6).

2.3.3.1.6. *Etapa VI - Aplique técnicas de análisis y solución de problemas*. Franco & Velásquez (2000) nos indica que el Grupo de trabajo comienza con el arreglo de la cuestión elegida y ejecuta las estrategias y técnicas acordadas (p.7).

2.3.3.1.7. *Etapa VII - Medición de los resultados*. Franco & Velásquez (2000) afirma que el grupo analiza los resultados obtenidos y los confronta contra las metas fijadas (p.7).

2.3.3.1.8. *Etapa VIII - verificación de resultados*. Franco & Velásquez (2000) Detalla que si los resultados obtenidos igualan o superan las metas (p.7).

2.3.3.1.9. *Etapa IX - Estandarización*. Franco & Velásquez (2000). Las medidas son esbozadas y la metodología se compone para mantener los resultados mejorados en los niveles conseguidos (p.7).

2.4. Definición de términos básicos

Brechas. La definición se usa para hacer referencia a las roturas en paredes o murallas. Por ejemplo: “La brecha en la pared de la fortaleza permitió el ingreso de los invasores (Pérez & Merino, 2009).

Implícitos. Alude a todo lo que está comprendido para ser incorporado, sin embargo, no se comunica directa o inequívocamente. El término determinado proviene del latín implícito (Pérez & Merino, 2009).

Subyacentes. Corresponde con el verbo subyacer, que significa estar por debajo de algo o permanecer oculto. Así, lo que subyace es aquello que se encuentra escondido, es decir, es algo que no es apreciable de manera evidente (Pérez & Merino, 2009).

Cadena de satisfacción. Se utiliza como una parte de las organizaciones como un método para medir las capacidades de sus asociados la sensación de tener un lugar con la asociación teniendo en cuenta el objetivo final de tener la capacidad de proporcionar a los clientes con fidelidad a la marca (Pérez & Merino, 2009).

Ciclo de servicio. La cadena enmarca cada una de las instantáneas de la verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlas, esto además ayuda a la población en general que le dan un soporte para mejorarla y conocer las necesidades del cliente (Pérez & Merino, 2009).

Cliente. Es el individuo que obtiene nuestros artículos o administraciones, con la razón de proveer una necesidad que para él es fundamental y estar en control justo entonces y allí. Son los más esenciales de nuestra organización debido a ellos es la eficiencia (Pérez & Merino, 2009).

Competitividad. Él es el individuo que obtiene nuestros artículos o administraciones, con la razón de proveer una necesidad que para él es fundamental y estar en control justo entonces y allí. Son los más esenciales de nuestra organización debido a ellos es la eficiencia (Pérez & Merino, 2009).

Estándares. Permiten controlar las operaciones o procedimientos que se completan en la asociación, teniendo la información de cada uno de la población general que trabaja en ella de sus ejercicios (Pérez & Merino, 2009).

Encuesta. Son una especie de indagaciones verbales o compuestas que se identifican con una reunión de individuos resueltos a adquirir datos sobre un tema particular para investigación, cuando está en forma compuesta se utiliza reunión y se termina cuadro por métodos de encuesta (Pérez & Merino, 2009).

Estrategia. El método tiene una asociación para construir ejercicios específicos que mejoran el procedimiento de administración con una fidelidad establecida del consumidor objetivo (Pérez & Merino, 2009).

Ética. Estar en lo cierto y actuar es una norma o regla individual y social que cada uno de nosotros está haciendo sobre la base de que en el interior y exterior de la asociación está haciendo (Pérez & Merino, 2009).

Garantía de la calidad. Contiene cada uno de esos ejercicios de una organización o asociación para obtener y mostrar la calidad en éste (Pérez & Merino, 2009).

Gestión. Es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia (Pérez & Merino, 2009).

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO II. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

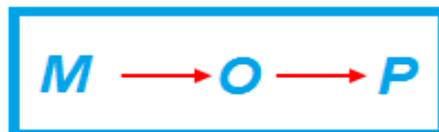
Según Kerlinger & Lee (2002), el tipo de investigación es de enfoque cuantitativo por que el problema debe expresar una relación entre dos o más conceptos o variables” “características o atributos de personas”, organismos, materiales, hechos, sistemas, etc., que pueden ser medidos con puntuación numérica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Tiene un nivel u orientación aplicada/tecnológica porque está orientada a la solución de un problema practico.

Es de tipo descriptiva, porque se describe la realidad problemática de la empresa y propositiva porque se va hacer una propuesta de mejora al problema.

Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño de tipo no experimental, transversal. Según el libro de metodología de la de la investigación del autor (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), señala que el diseño se define como un estudio que no se manipula las variables, y lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se ve en su contexto natural, y está representada de la siguiente manera.



M= Muestra (Clientes y Trabajadores)

O = Observación de cada variable (Estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa)

P = Propuesta

3.2. Población y muestra

Población

La población esta compuesta por un conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de investigación. El análisis poblacional se estima con el promedio de individuos del hostel hikari en el período de abril a septiembre del 2016, cuya N total es de 513 individuos como se demuestra en el siguiente cuadro (Ñaupas Paitán, Mejía Mejía, Novoa Ramírez, & Villagómez Paucar, 2014).

Tabla 1

Distribución de la población

Mes	N° de arribo de persona	Fuente:
Abril	74	Reporte del
Mayo	87	libro
Junio	70	de
Julio	102	huéspedes
Agosto	103	Hostal
Septiembre	77	Hikari
Total	513	2016.

Muestra

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, (2013) sostiene que la muestra se determina por medio de una formula probabilística la cual permite verificar los resultados. Por la cual en la presente investigación se utiliza un muestreo no probabilístico.

El cálculo del tamaño de la muestra (n).

Formula por calcular una muestra finita.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{413.85}{3.32} : 125$$

Donde:

N: población. 413

Z: Confiabilidad: 95%: 1.96

p: Probabilidad de éxito: 50%
q: Probabilidad de fracaso 50%
e: margen de error: 7%: 0.07
n: Muestra.

3.3. Hipótesis

H1: Si se implementa la estrategia de calidad de servicio mejorará la eficiencia operativa en el hostel Hikari-Chiclayo, 2016

3.4. Variables

Variable independiente - Estrategia de Calidad de Servicio

Cronin y Taylor (1992, 1994) citado por Seto, define que calidad de es la mejor manera para triunfar ante una competencia ubicada en la misma zona, tomando en cuenta 5 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Variable dependiente - Eficiencia operativa

Franco & Velásquez (2000), define que para mejorar la eficiencia operativa se utiliza un modelo que consta de 9 etapas: Conformación y entrenamiento de los grupos y equipos de trabajo, La identificación de oportunidades, Búsqueda de referentes y definición de metas, Identifique la oportunidad y determine metas, ¿Hay oportunidades?, Aplique técnicas de análisis y solución de problemas, Medición de los resultados, verificación de resultados, Estandarización.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 2:

Operacionalización de variable independiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TECNICA E INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE ESTRATEGIA CALIDAD DE SERVICIO	TANGIBILIDAD	Confortabilidad y modernidad	Los muebles de la habitación son confortables y modernos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Internet - Cale y televisión	El hostel brinda servicio de internet, cable, televisión	
		Cochera	El hostel cuenta con servicio de cochera permanente.	
		Ubicación geográfica y estratégica	El hostel está ubicado geográfico y estratégicamente con el centro de la ciudad.	
	CONFIABILIDAD	Orientación del personal	El personal de recepción orientó de manera clara y adecuada los servicios ofrecidos.	
		Atención en horario adecuado	La atención del personal de servicio lo atendido en un horario adecuado.	
		Programa de Check out y Check in	Se respetó la atención de la programación del check out y check in.	
		Sistema informático	El Hostel registro los datos del cliente a través de un sistema informático.	
		Respeto de las reservas	El Hostel respeto los acuerdos de las reservas de los clientes.	

	Pagos eficientes	Los pagos por los servicios fueron atendidos eficientemente.	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Servicios adicionales oportunos	El hostel cumple en forma oportuna los servicios adicionales de alimentación.	
	Servicio rápido y oportuno	Los servicios de transportes que brinda el hostel a sus clientes son rápido y oportuno.	
	Servicios complementarios	El hostel tuvo una adecuada atención de los servicios complementarios (toallas, jabón, shampoo, etc.)	
SEGURIDAD	Respeto por la privacidad	Durante su permanencia en el hostel se respetó la privacidad.	
	Servicio de video vigilancia	El hostel cuenta con servicio de video cámaras ubicados en zonas estratégicos.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Señalización de emergencia	Existen las señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas en caso de emergencia.	
	Extintores operativos	El hostel tiene extintores operativos contra incendios.	
	Trato amable - respeto y paciencia	El personal del hostel lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	
Información turística	El personal del hostel le brindo información turística adecuada.		
EMPATÍA	Comprensión de información	Entendieron la información relacionado con los servicios del hostel.	
	Atención antes - durante y después del servicio	El hostel atendió a los clientes antes, durante y después del servicio.	
	Base de datos	El hostel cuento con una data sobre las preferencias y gustos de los huéspedes.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3:*Operacionalización de variable dependiente*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TECNICA E INSTRUMENTO
DEPENDIENTE EFICIENCIA OPERATIVA	Conformación y entrenamiento de los grupos de trabajo	Capacitación	La empresa desarrolla curso de capacitación para sus trabajadores	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Identificación de oportunidades	Control de pérdidas	La empresa cuenta con un control para evitar pérdida de materiales y maximizar los rendimientos de los horarios	
	Búsqueda de referentes y definición de metas	Plan estratégico	La empresa cuenta con un plan estratégico que establezca los parámetros del rendimiento de los colaboradores	
	Identifique la oportunidad y determine metas	Objetivos y metas	Cree usted que se encuentre satisfecha con los objetivos y metas alcanzadas	
	Hay Oportunidades	Ubicación propicia	Cree usted que la ubicación estratégica del hostel es propicia para el incremento de la demanda	
	Aplique técnicas de análisis y solución de problemas	Técnicas de mejoramiento de la desorganización	La empresa aplica técnicas para mejorar la desorganización, desorden y dualidad diferenciales.	
	Medición de los resultados	Medición de resultados	La empresa utiliza indicadores para medir los resultados esperados	
	Verificación de resultados	Verificación de los resultados a través de indicadores	La empresa verifica los resultados a través de los indicadores de cantidad, calidad, costo y tiempo.	
Estandarización	Procedimientos	La empresa cuenta con los procedimientos que deben ejecutarse por todos los trabajadores		

Fuente: Elaboración propia

3.6. Método de Investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Método de investigación

Palencia (s.f.), define el método inductivo como una “forma del método científico que utiliza la razón para obtener conclusiones desde hechos particulares aceptados como válidos para llegar a generalizarlos” (parte de lo particular a lo general) (p.7).

Se detalla los problemas específicos, como, por ejemplo, existe dualidad de mando que perjudica la ejecución de las funciones del personal, se administra empíricamente la empresa por que los directivos no cuentan con los conocimientos técnicos científicos, se agrava el problema por cuanto la empresa no capacita a su personal, en la recepción se realiza otras funciones que son del hotel, esta situación similar se da en otros hostales de la Región y también del país.

Técnicas de recolección de datos

Hernández, Fernández & Baptista (2006), Expresa que la recolección de datos implica realizar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

Las técnicas que se aplicaría en la presente investigación serán la encuesta para recoger la información de los trabajadores y de los clientes del hostel, también la técnica de la observación metódica, concurriendo a la empresa y observando su infraestructura, la calidad de atención, las actitudes del personal y de los clientes.

Instrumento de recolección de datos

El cuestionario consiste en determinar variables e indicadores del estudio, El instrumento que se utilizará será: el cuestionario, el mismo que ha sido diseñado teniendo en cuenta la operacionalización de las variables y su respectiva dimensión, de donde salieron las preguntas, que serán aplicadas a los trabajadores y clientes del hostel Hikari y con una medición de escala Likert (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2014).

El procedimiento para la recolección de los datos se determinará por la siguiente ruta investigativa, elaboración de los cuestionarios para trabajadores y clientes. Luego se validará por asesor metodólogo, también validado por tres expertos, donde se conciliará los criterios orientados a mejorar el cuestionario, seguidamente, se imprimirá para su aplicación con el trabajo de campo, una vez aplicado se procederá revisar la información que contenga cada ficha, se codificará y se registrará en el sistema SPSS.

Welch & Comer (1990), sintetiza que el alfa de cronbach es un método de consistencia interna que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de ítems.

Tabla 4:

Fiabilidad de cuestionario de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,633	22

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

En la presente tabla del alfa Cronbach, se determinó que los indicadores son aceptados por los clientes, dado que el valor es mayor que 0.5.

Tabla 5

Fiabilidad de cuestionario de eficiencia operativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,657	7

Fuente: Cuestionario de eficiencia operativa aplicado a los colaboradores del Hostal Hkari – Chiclayo 2017.

Con respecto a tabla presentada del alfa Cronbach, se determina que los indicadores son aceptados por los trabajadores, dado que el valor es mayor que 0.5.

3.7. Procedimientos para la recolección de datos

Elaboración de la encuesta

En la recolección de datos se hizo a través de la encuesta debidamente validada, basada en un cuestionario con medición en escala de Likert.

La escala Likert consiste en un conjunto de reactivos mostrados en forma de afirmaciones o propuestas a los cuales se pide responder a los investigados, en una u otra forma. Cada afirmación o juicio va acompañado de 3, 5 o 7 respuestas escaladas de un extremo a otra, a las que se asigna un valor de mayor a menor o viceversa (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2013).

En nuestra investigación la escala lo utilizaremos de acuerdo a cinco niveles de respuesta, las cuales son las siguientes:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Desarrollo de la encuesta

La encuesta de calidad de servicio se aplicó a los 125 huéspedes; según la fórmula de muestreo aplicada, esta encuesta se realizó de forma aleatoria a los usuarios que llegaban al hostel.

La encuesta de eficiencia operativa se realizó al personal dentro de la muestra total que elaboran en el hostel Hikari. Que son 7 encuestados.

3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Para la elaboración de los análisis estadísticos después de haber aplicado la encuesta, se optará por utilizar el programa Microsoft Excel, de tal manera que los datos serán presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, y para realizar el análisis de fiabilidad utilizaremos el programa SPSS versión 22 para medir la confiabilidad a través del alfa de Cronbach (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2013).

3.9. Principios éticos

Para la realización del estudio y aplicación del instrumento, se solicitará consentimiento informado a las personas que participaran en la recolección de datos. Se respetará la confidencialidad de los datos, el manejo adecuado de los mismos asegurando que los cuestionarios sean anónimos y solo sirvan para los propósitos del estudio (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2013).

Se hizo uso de los principios de la ética personalista, presentado en el ensayo de José Miguel Serrano Ruiz y Joaquín Fernández – Crehuet Navajas”, “quienes consideran 3 principios éticos.

Principio del valor fundamental de la vida humana

Enlaza que todas las dimensiones del ser que notifican, forman o enuncian la decencia personal, son centro de sumisión. “Tales dimensiones tienen sentido en el todo de la persona y no pueden ser consideradas como un medio disponible para la maximización de lo útil o placentero”.

Principio de Libertad y responsabilidad

Un individuo posee la independencia hacia otorgar o no la mediación sobre sí, pero, y éste es un punto significativo, tiene a la vez el compromiso de que su votación esté en armonía con su conforme medida y con lo que él es; mientras que una persona logro igual tiene una responsabilidad de respeto, puesto que ni él se ha hecho a sí mismo ni él se da la dignidad y el valor que tiene. Todas las personas que han participado de este estudio, lo han hecho, haciendo uso pleno de su libertad, asumiendo la responsabilidad de su elección con la firma del consentimiento informado.

Principio de Totalidad

Se fundamenta en el hecho de que la corporeidad humana es un todo unitario resultante de la conjunción de partes distintas que están unificadas orgánica y jerárquicamente en la existencia única y personal. La aplicabilidad del principio está condicionada por la naturaleza del todo, de las partes y de su relación mutua y la necesidad o conveniencia de procurar una mejor condición, existencia o actuación del todo.

3.10. Criterios de Rigor científico

Conllevaron a los resultados de las variables observadas y estudiadas mediante el reporte de los resultados sean reconocidos como verdaderos por los participantes; permanentemente se ejecutó la observación de las variables en su propio escenario y; donde se procederá a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.

Relevancia

Se investigó siempre con el propósito de alcanzar el logro de los objetivos planteados para la obtención de un mejor estudio de las variables y su amplia comprensión.

Confortabilidad y neutralidad

Los resultados que se determinaron de la investigación tuvieron veracidad en la descripción. La veracidad radica en que los resultados serán contrastados con la literatura existente; con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas con una antigüedad de cinco años.

Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad

Conllevar a los resultados de las variables observadas y estudiadas mediante el reporte de los resultados sean reconocidos como verdaderos por los participantes; permanentemente se ejecutaron la observación de las variables en su propio escenario y; donde se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.

Transferibilidad y aplicabilidad

La obtención de los resultados generó valiosa información para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad. Se detalló el procedimiento desde el contexto donde se ejecutó la investigación incluyendo quienes serán los participantes en la investigación.

Con lo referido a la recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificó y analizó de forma inmediata la información proporcionada. Por último se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.

Consistencia para la replicabilidad

Se tuvieron los resultados a partir de la investigación mixta. Donde se determinó la consistencia de la investigación se efectuó la triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. El cuestionario que se empleó para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. Se detalló la coherencia del proceso de la recogida de los datos con su respectivo análisis e interpretación de los mismos, mediante el uso de los enfoques de la ciencia (empírico, crítico y vivencial).

CAPITULO IV
ANALISIS DE INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

CAPITULO IV ANALIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

Tabla 6:

Los muebles de la habitación son confortables y modernos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	70	59	59
Totalmente de acuerdo	48	41	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

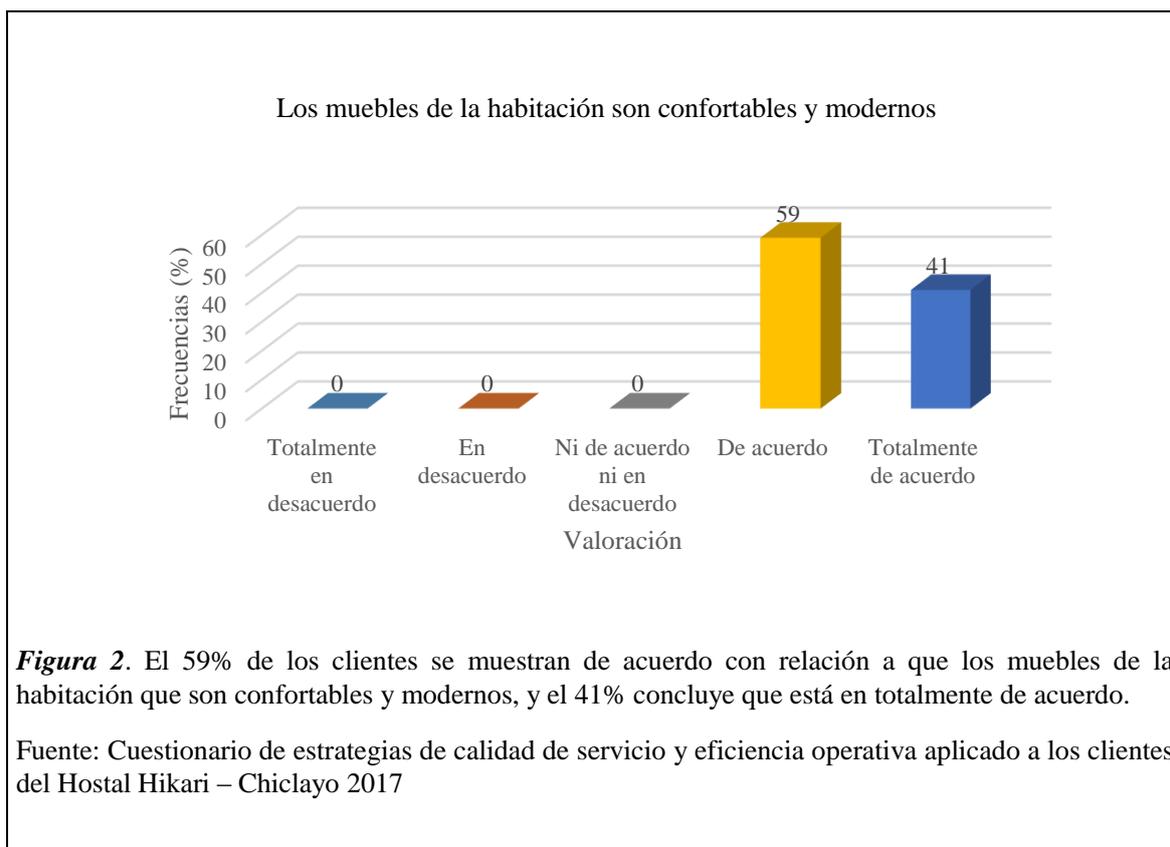


Tabla 7:

El hostel brinda servicio de internet, cable, televisión

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	55	47	47
Totalmente de acuerdo	63	53	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

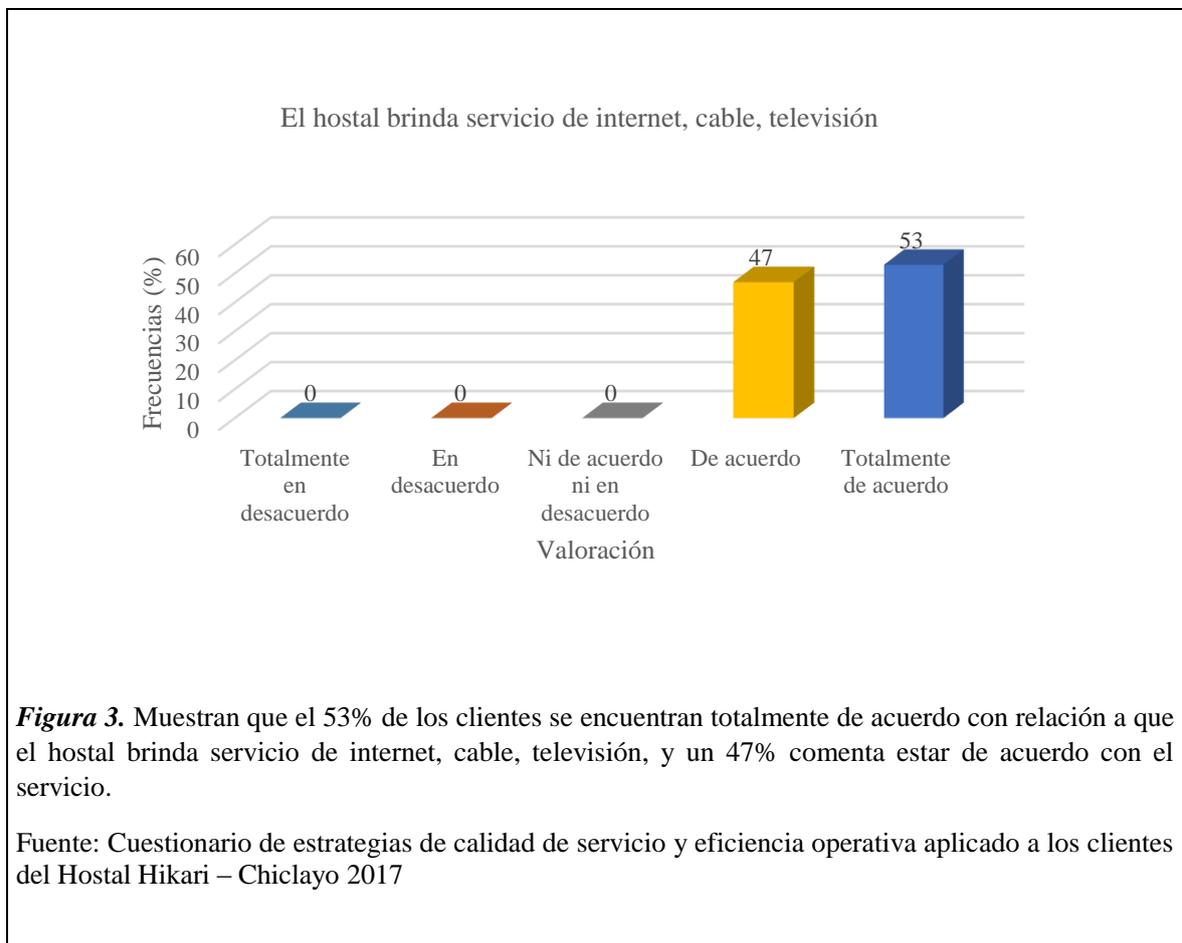


Figura 3. Muestran que el 53% de los clientes se encuentran totalmente de acuerdo con relación a que el hostel brinda servicio de internet, cable, televisión, y un 47% comenta estar de acuerdo con el servicio.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 8:

El hostel cuenta con servicio de cochera permanente

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	56	47	47
En desacuerdo	56	47	95
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	6	5	100
Totalmente de acuerdo	0	0	0
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

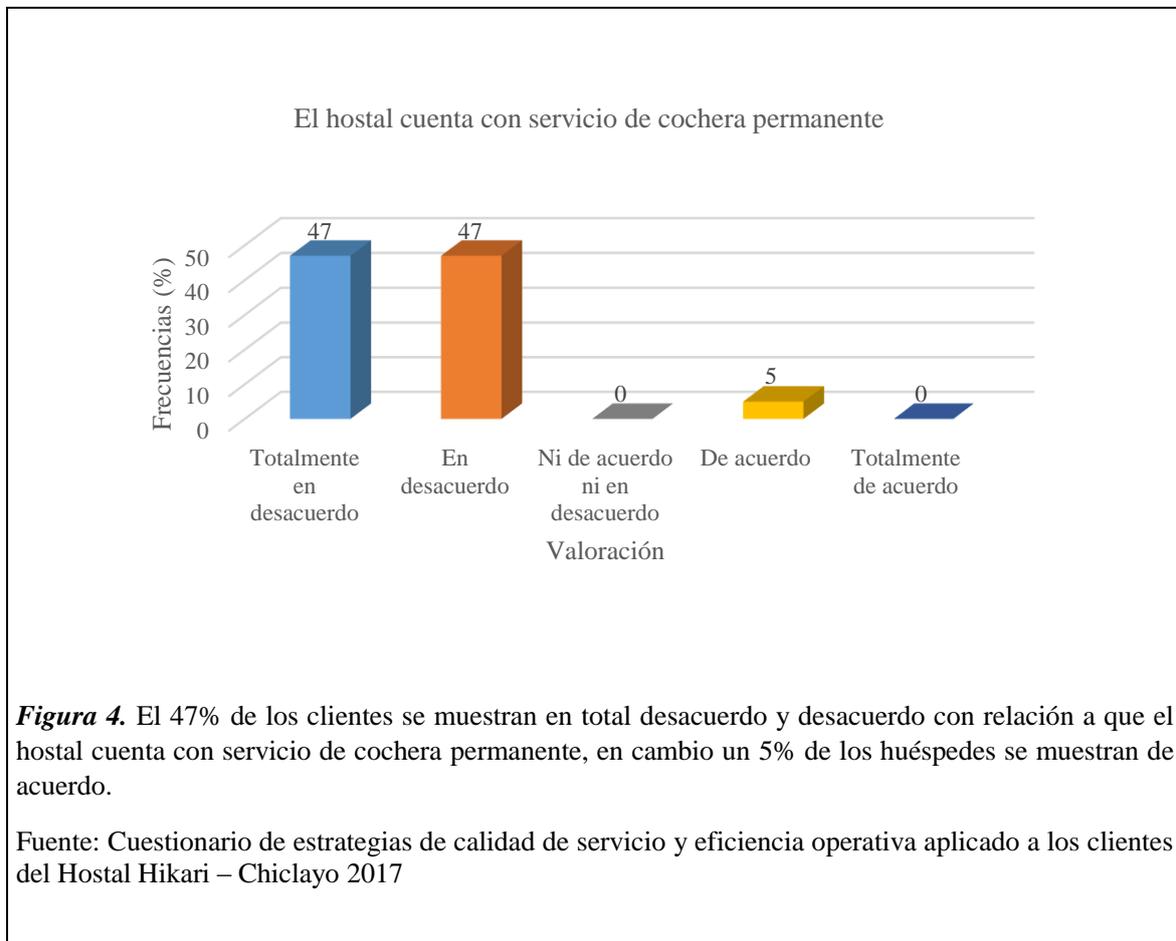


Figura 4. El 47% de los clientes se muestran en total desacuerdo y desacuerdo con relación a que el hostel cuenta con servicio de cochera permanente, en cambio un 5% de los huéspedes se muestran de acuerdo.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 9:

El hostel está ubicado geográficamente y estratégicamente con el centro de la ciudad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	105	89	89
Totalmente de acuerdo	13	11	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

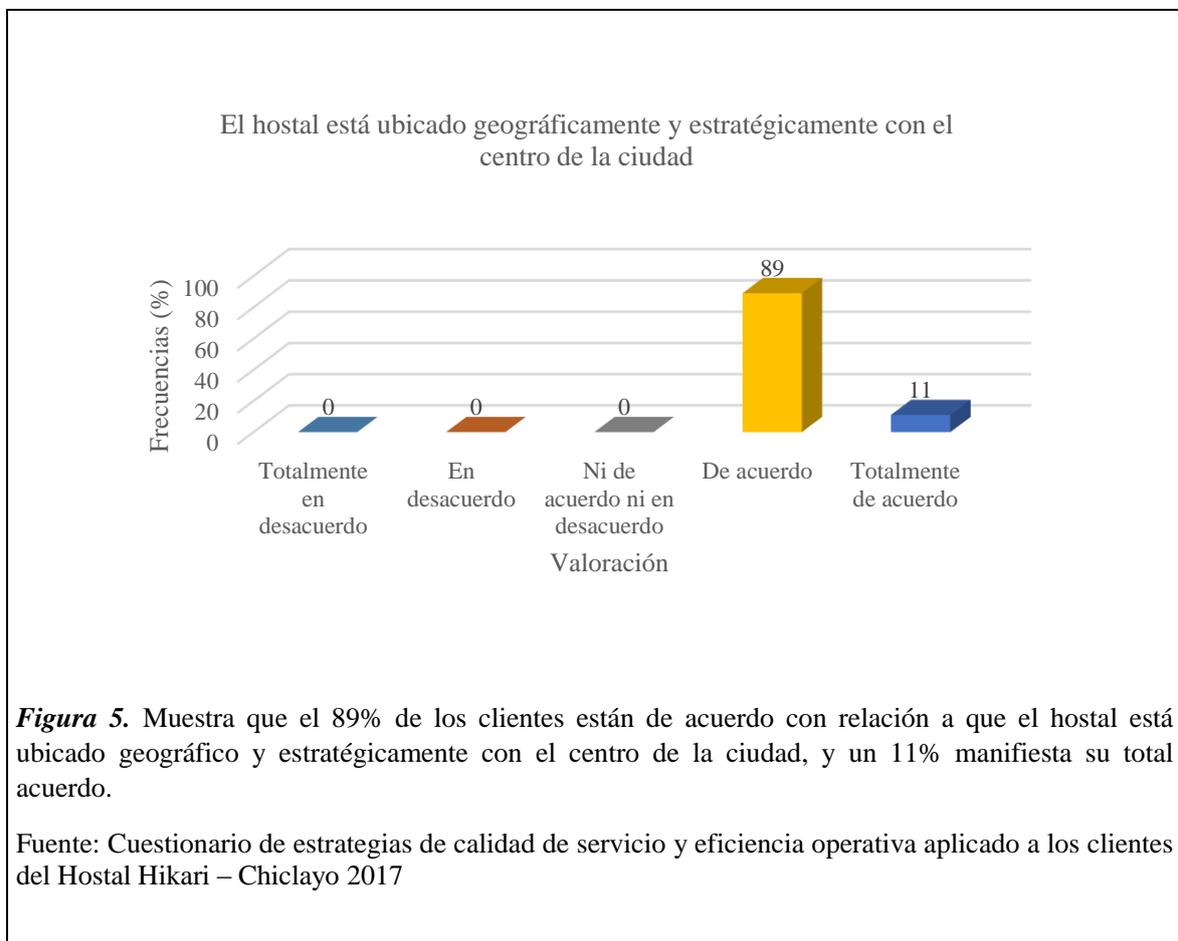


Figura 5. Muestra que el 89% de los clientes están de acuerdo con relación a que el hostel está ubicado geográfico y estratégicamente con el centro de la ciudad, y un 11% manifiesta su total acuerdo.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 10:

El personal de recepción orientó de manera clara y adecuada los servicios ofrecidos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	93	79	79
Totalmente de acuerdo	25	21	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

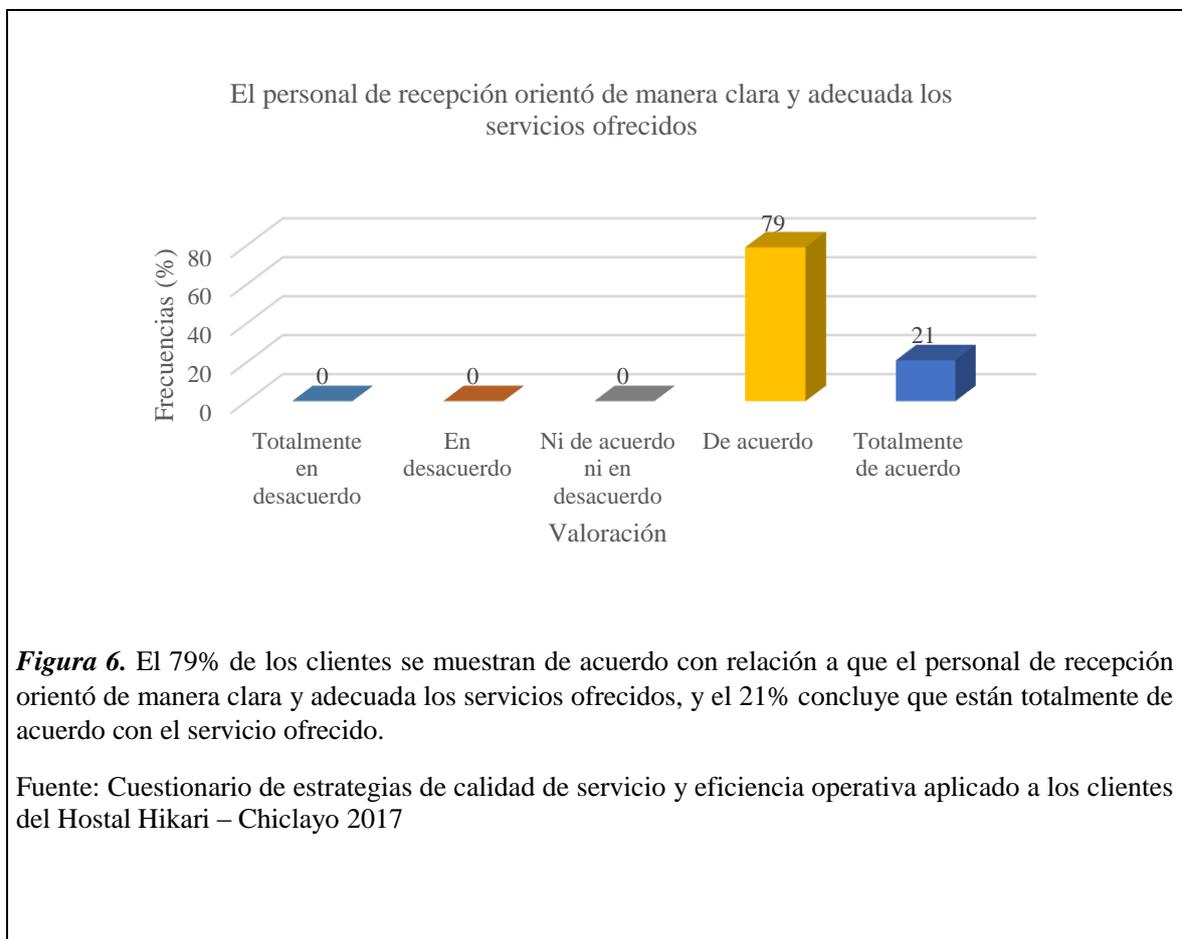


Figura 6. El 79% de los clientes se muestran de acuerdo con relación a que el personal de recepción orientó de manera clara y adecuada los servicios ofrecidos, y el 21% concluye que están totalmente de acuerdo con el servicio ofrecido.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 11:

La atención del personal de servicio lo atendido en un horario adecuado

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	78	66	66
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	33	99
De acuerdo	1	1	100
Totalmente de acuerdo	0	0	0
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

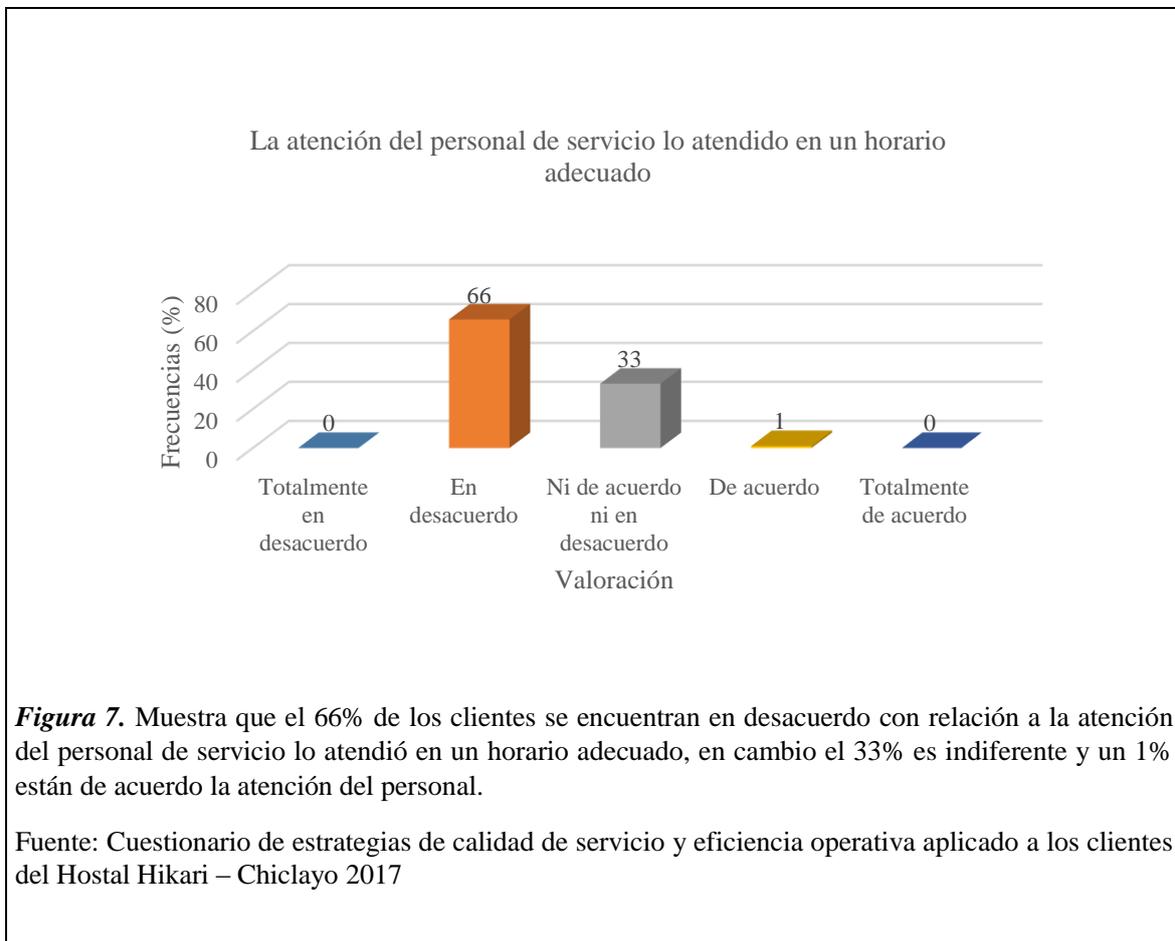


Figura 7. Muestra que el 66% de los clientes se encuentran en desacuerdo con relación a la atención del personal de servicio lo atendió en un horario adecuado, en cambio el 33% es indiferente y un 1% están de acuerdo la atención del personal.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 12:

Se respetó la atención de la programación del checkout y check in

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	37	31	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	69	100
De acuerdo	0	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0	0
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

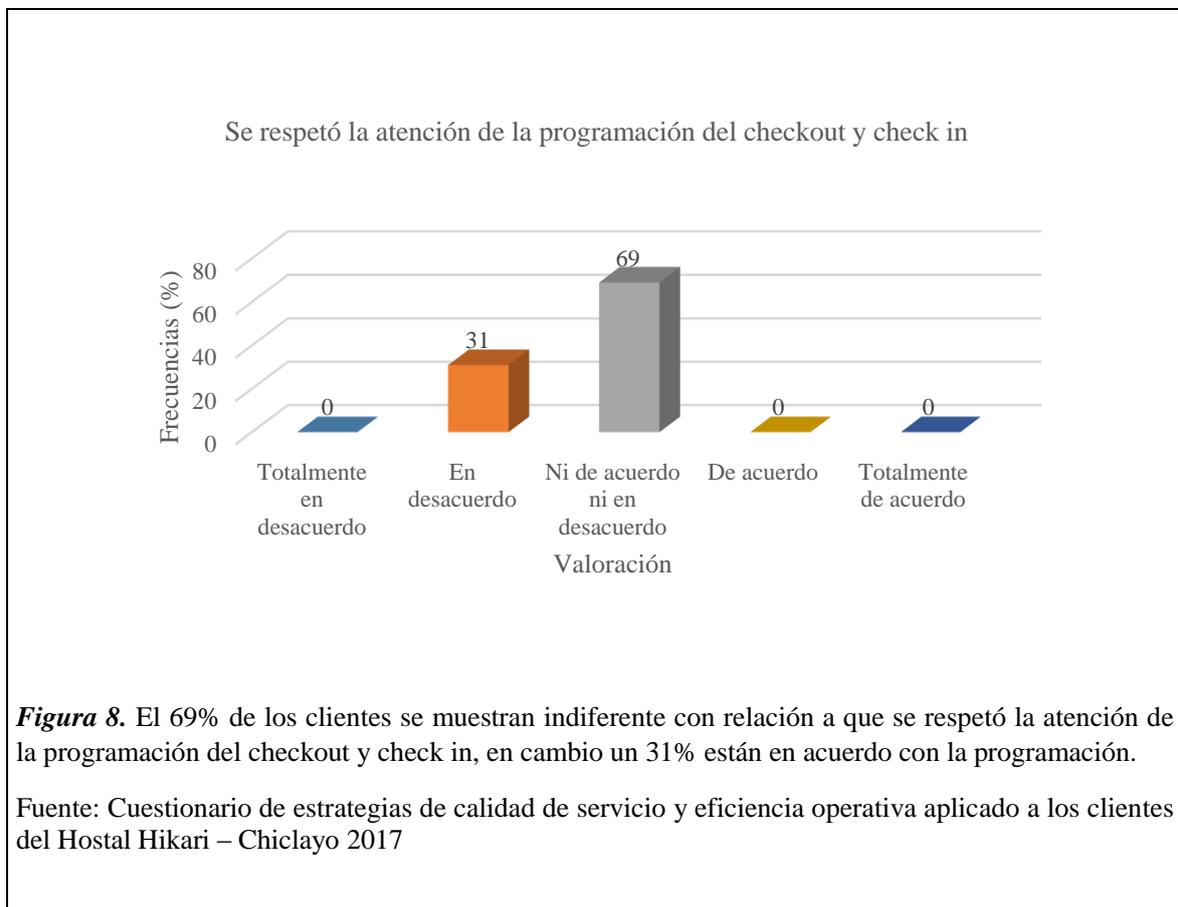


Figura 8. El 69% de los clientes se muestran indiferente con relación a que se respetó la atención de la programación del checkout y check in, en cambio un 31% están en acuerdo con la programación.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 13:

El Hostal registro los datos del cliente a través de un sistema informático

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	69	58	58
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	41	99
De acuerdo	1	1	100
Totalmente de acuerdo	0	0	0
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

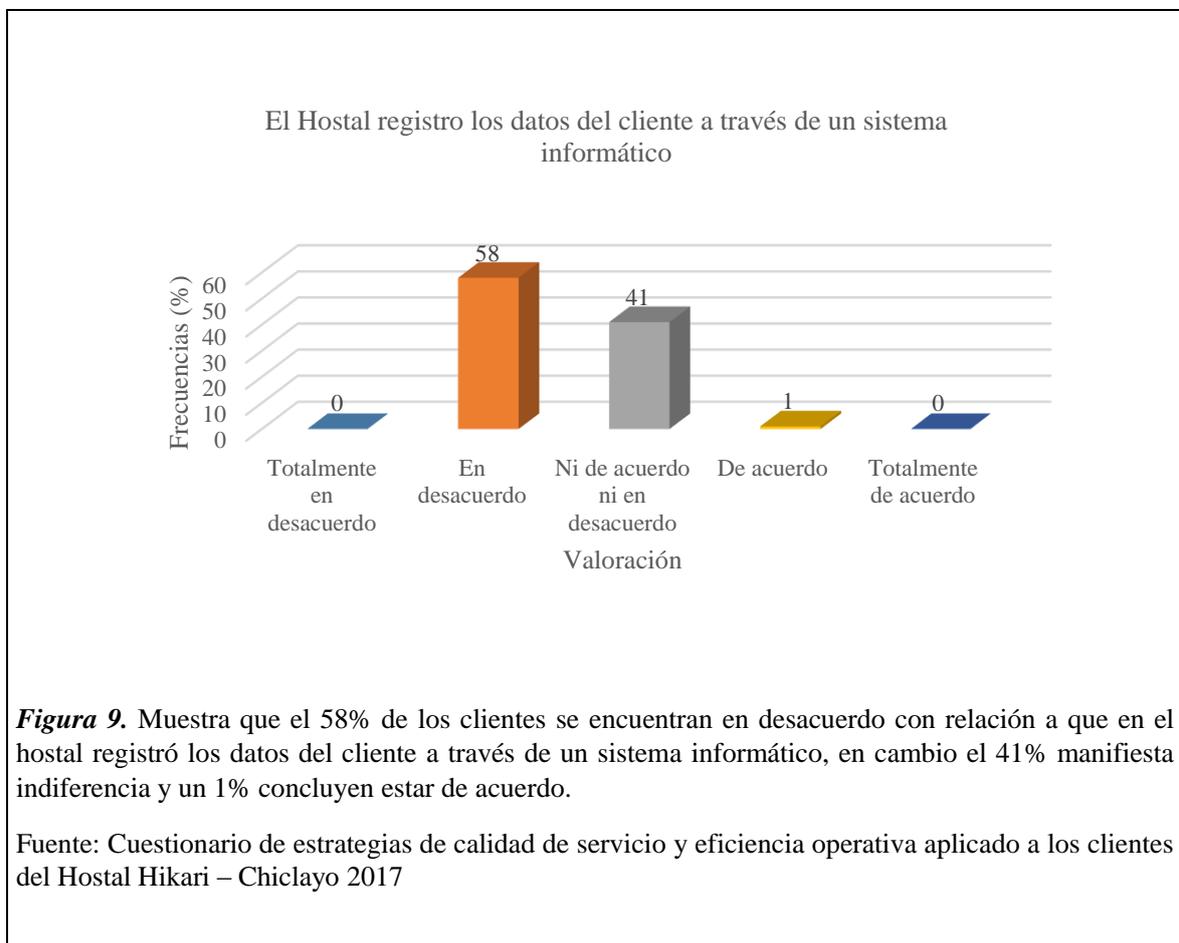


Tabla 14:

El Hostal respeto los acuerdos de las reservas de los clientes

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	43	36	36
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	63	99
De acuerdo	0	0	0
Totalmente de acuerdo	1	1	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

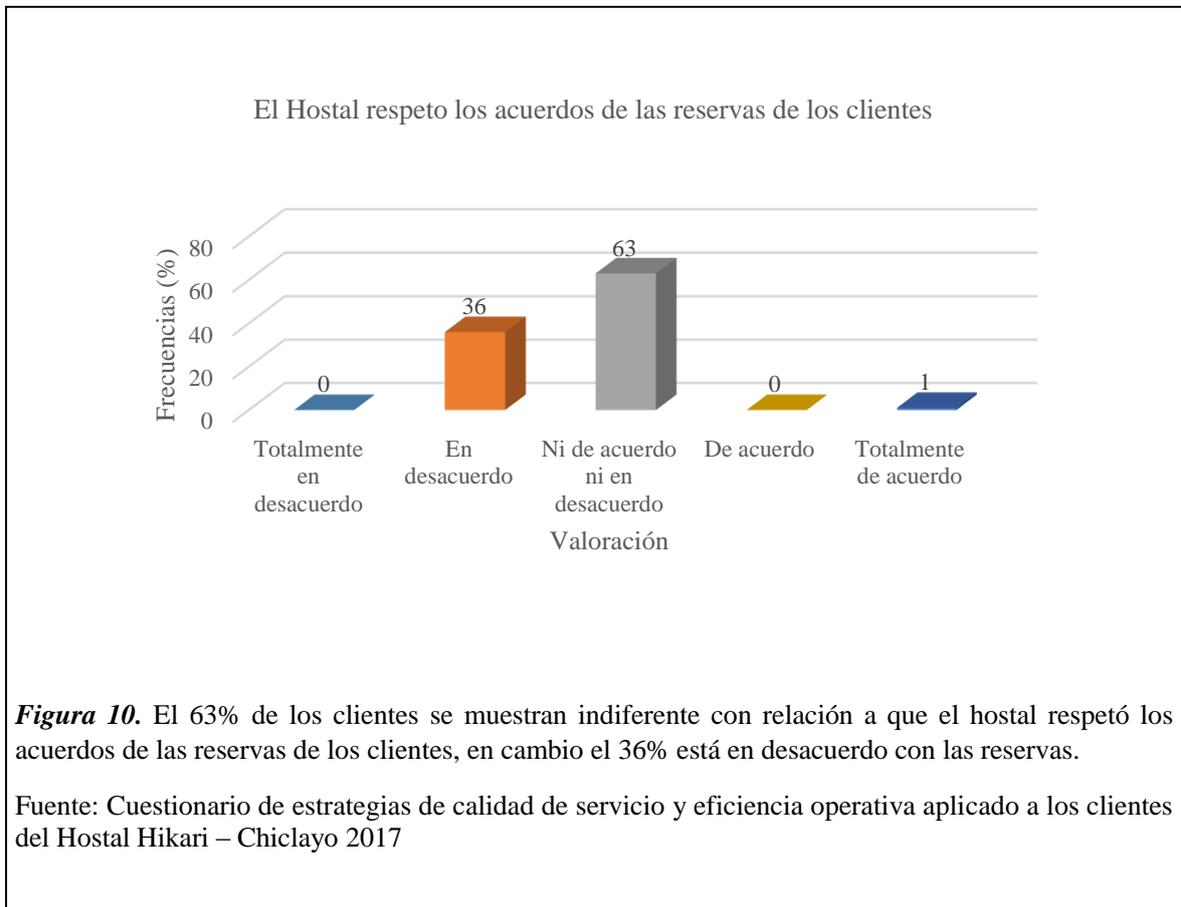


Figura 10. El 63% de los clientes se muestran indiferente con relación a que el hostal respetó los acuerdos de las reservas de los clientes, en cambio el 36% está en desacuerdo con las reservas.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 15:

Los pagos por los servicios fueron atendidos eficientemente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	102	86	86
Totalmente de acuerdo	16	14	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

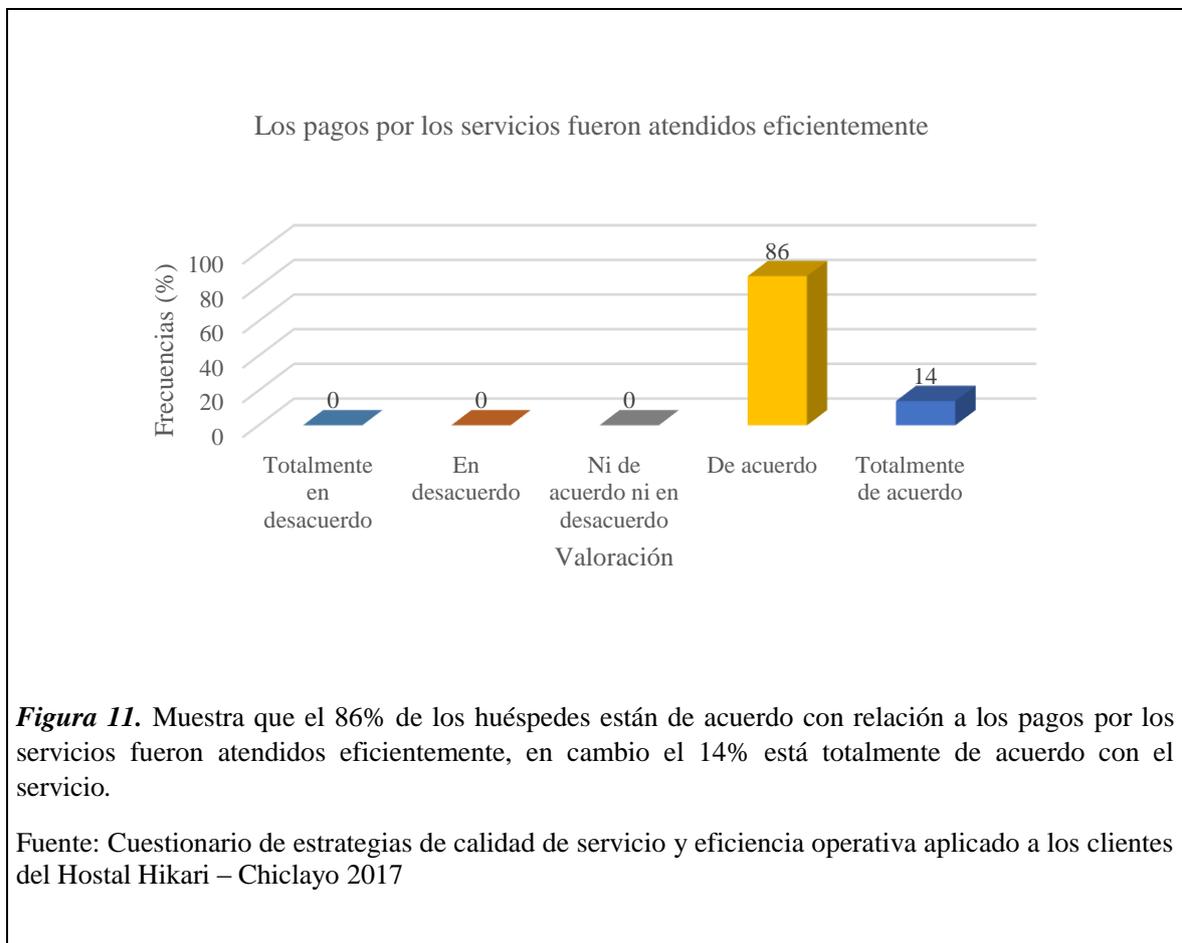


Figura 11. Muestra que el 86% de los huéspedes están de acuerdo con relación a los pagos por los servicios fueron atendidos eficientemente, en cambio el 14% está totalmente de acuerdo con el servicio.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 16:

El hostel cumple en forma oportuna los servicios adicionales de alimentación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	20	17	17
Totalmente de acuerdo	98	83	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

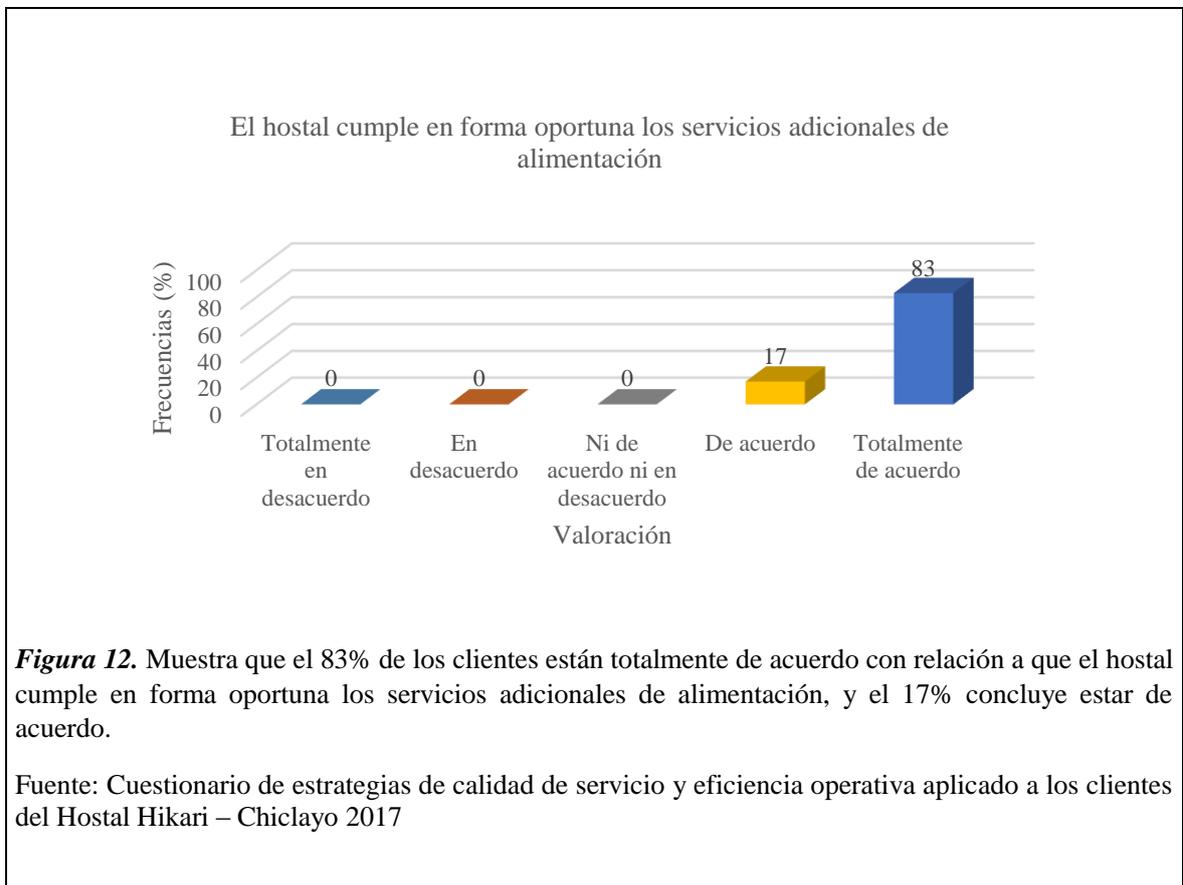


Figura 12. Muestra que el 83% de los clientes están totalmente de acuerdo con relación a que el hostel cumple en forma oportuna los servicios adicionales de alimentación, y el 17% concluye estar de acuerdo.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 17:

Los servicios de transportes que brinda el hostel a sus clientes son rápido y oportuno

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	37	31	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	68	99
De acuerdo	0	0	0
Totalmente de acuerdo	1	1	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

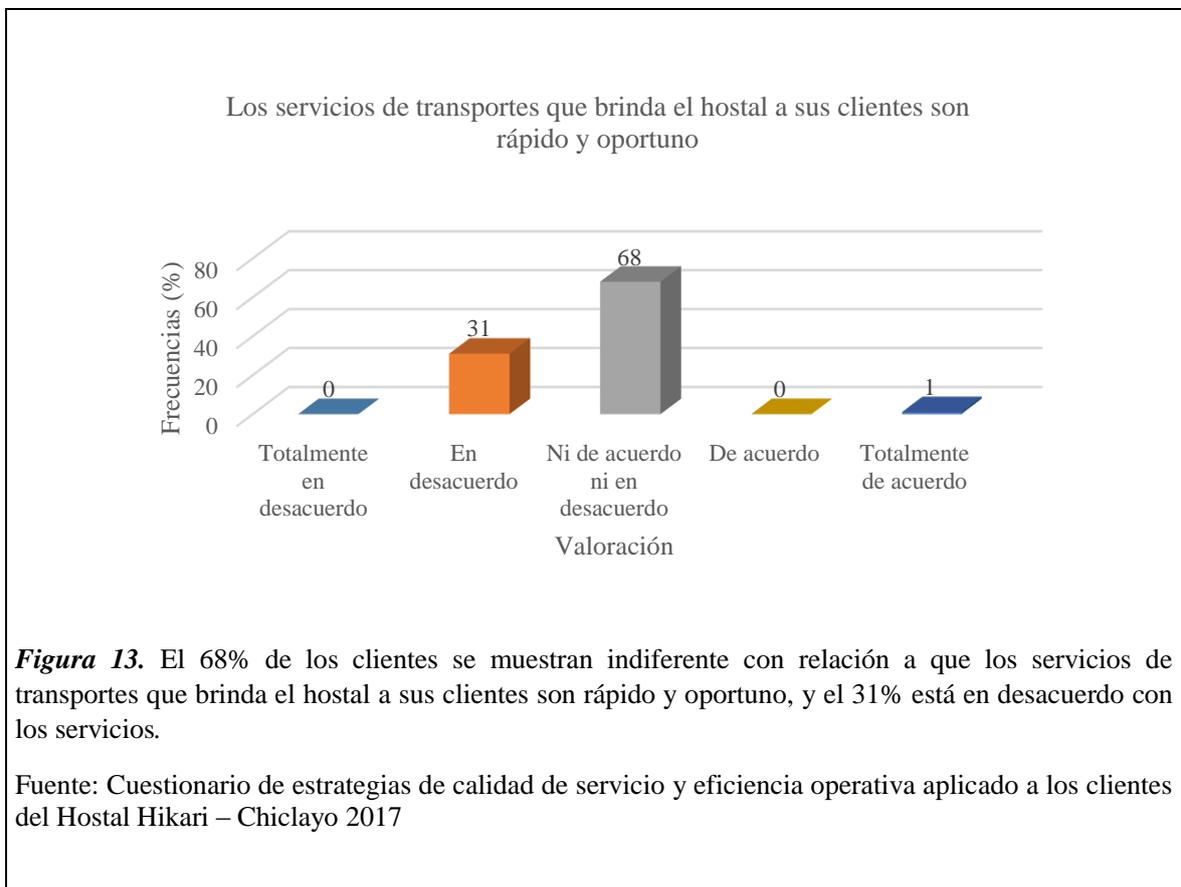


Tabla 18:

El hostel tuvo una adecuada atención de los servicios complementarios (toallas, jabón, shampoo, etc.)

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	44	37	37
Totalmente de acuerdo	74	63	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

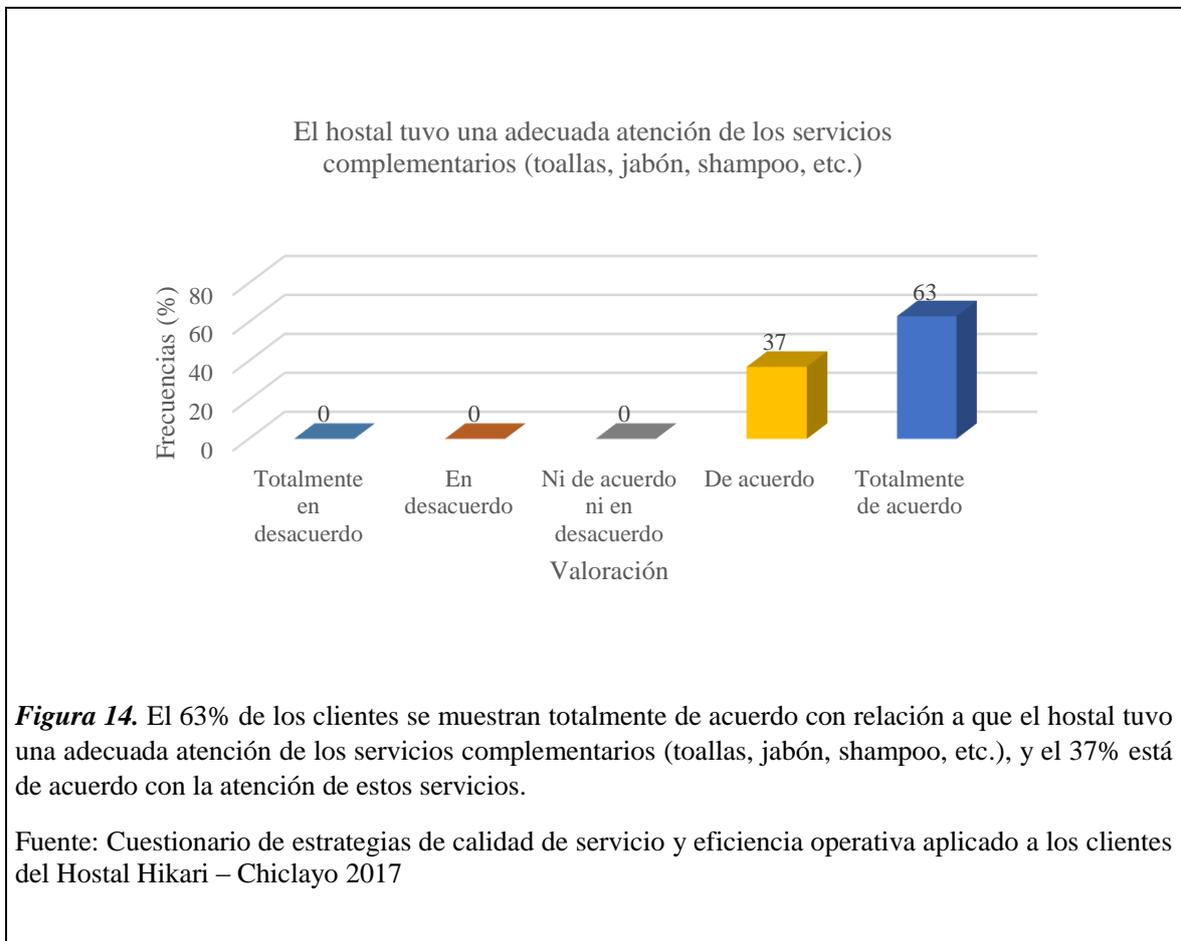


Tabla 19:

Durante su permanencia en el hostel se respetó la privacidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	16	14	14
Totalmente de acuerdo	102	86	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

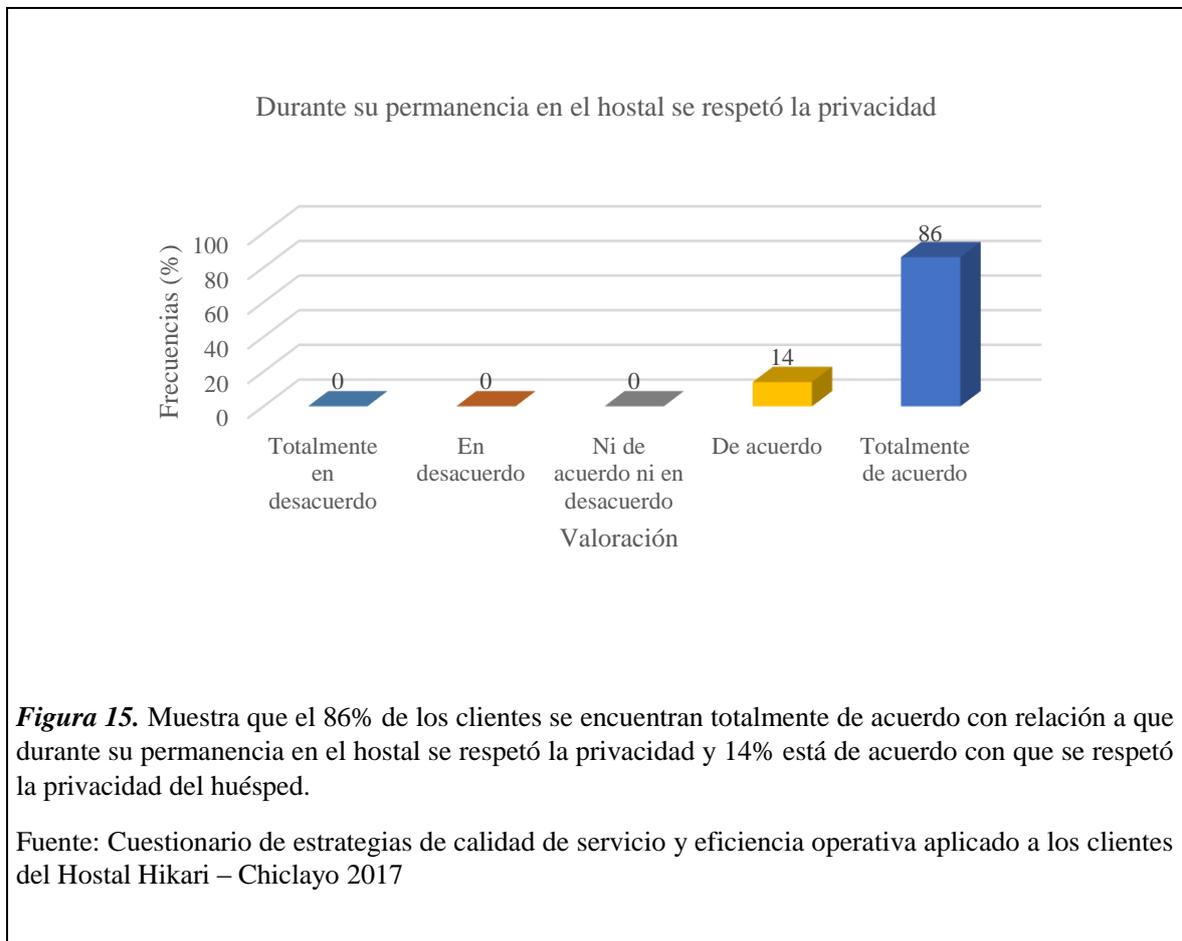


Tabla 20:

El hostel cuenta con servicio de video cámaras ubicados en zonas estratégicos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	99	84	84
Totalmente de acuerdo	19	16	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

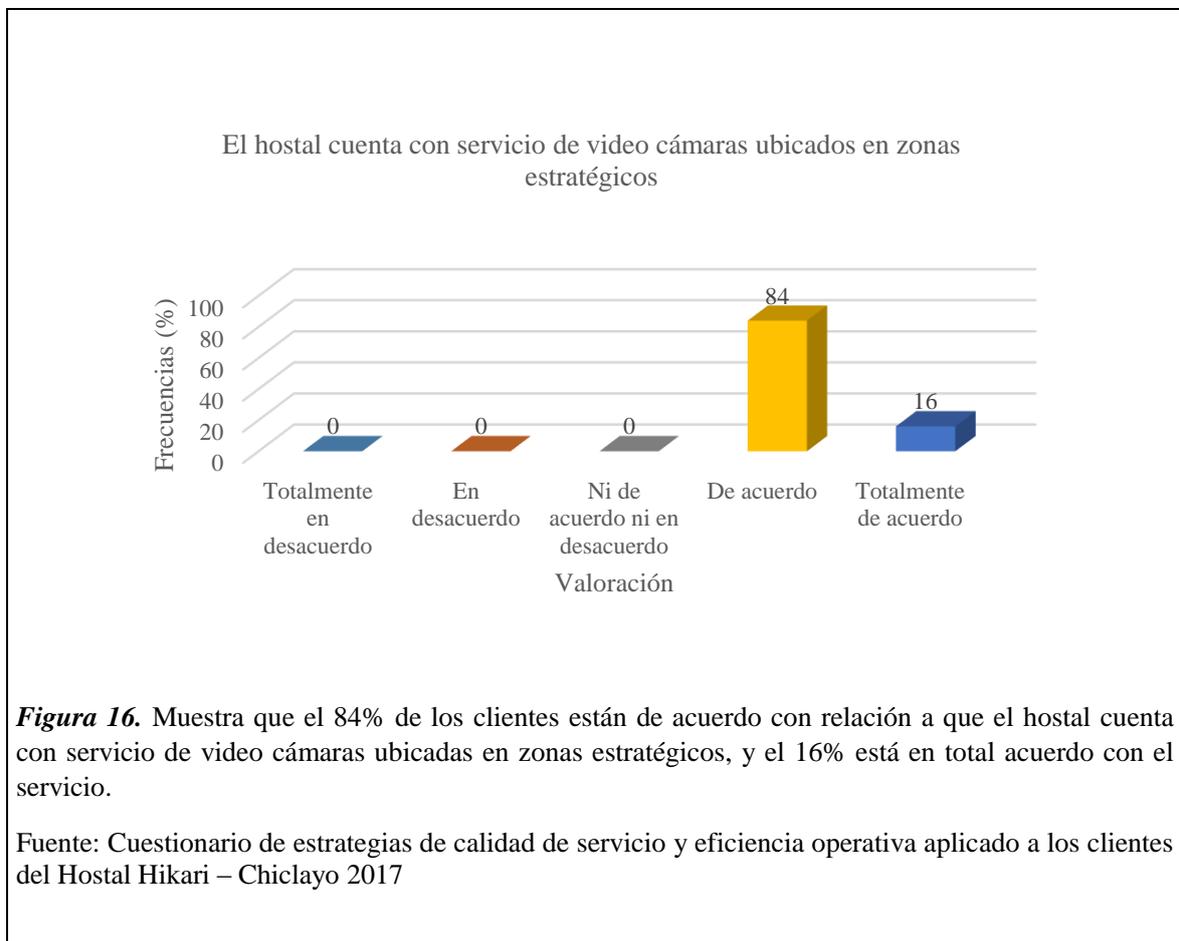


Figura 16. Muestra que el 84% de los clientes están de acuerdo con relación a que el hostel cuenta con servicio de video cámaras ubicadas en zonas estratégicos, y el 16% está en total acuerdo con el servicio.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 21:

Existen las señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas en caso de emergencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	93	79	79
Totalmente de acuerdo	25	21	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

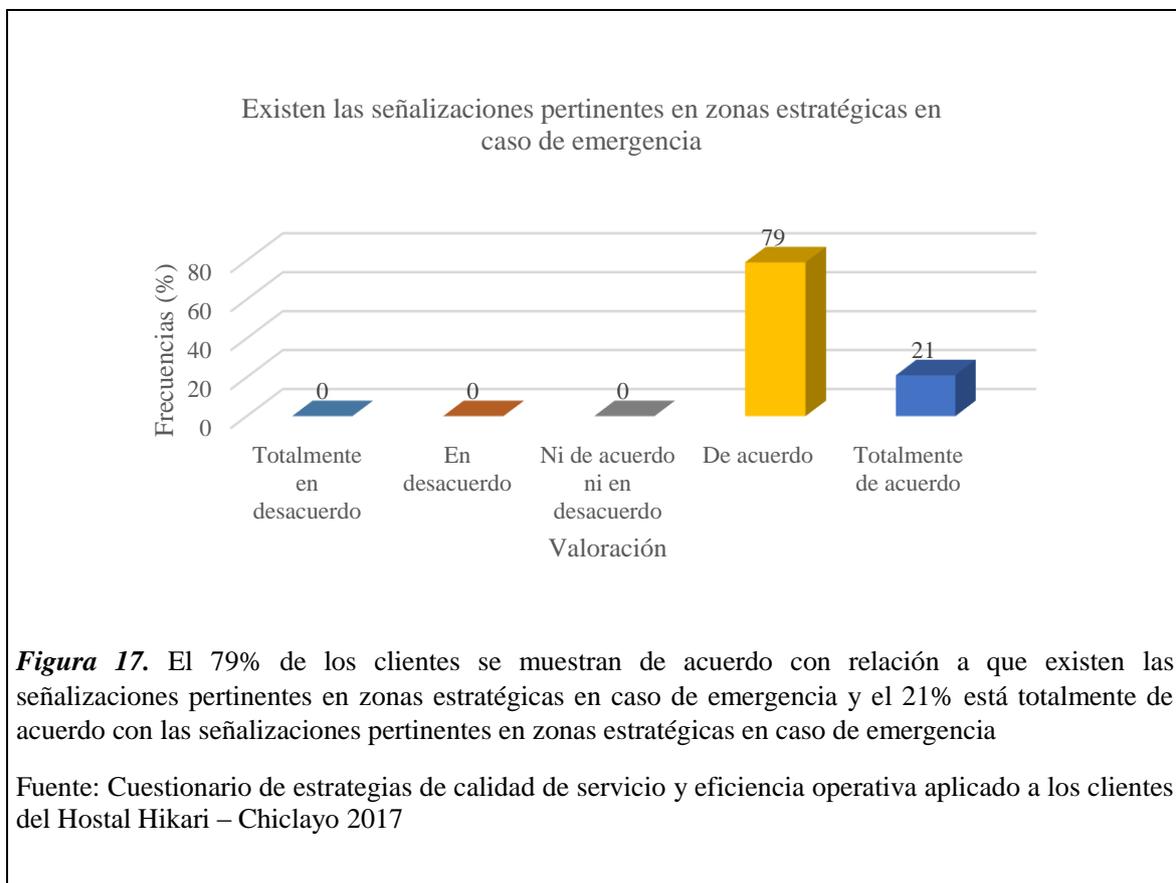


Figura 17. El 79% de los clientes se muestran de acuerdo con relación a que existen las señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas en caso de emergencia y el 21% está totalmente de acuerdo con las señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas en caso de emergencia

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 22:

El hostel tiene extintores operativos contra incendios

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	85	72	72
Totalmente de acuerdo	33	28	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

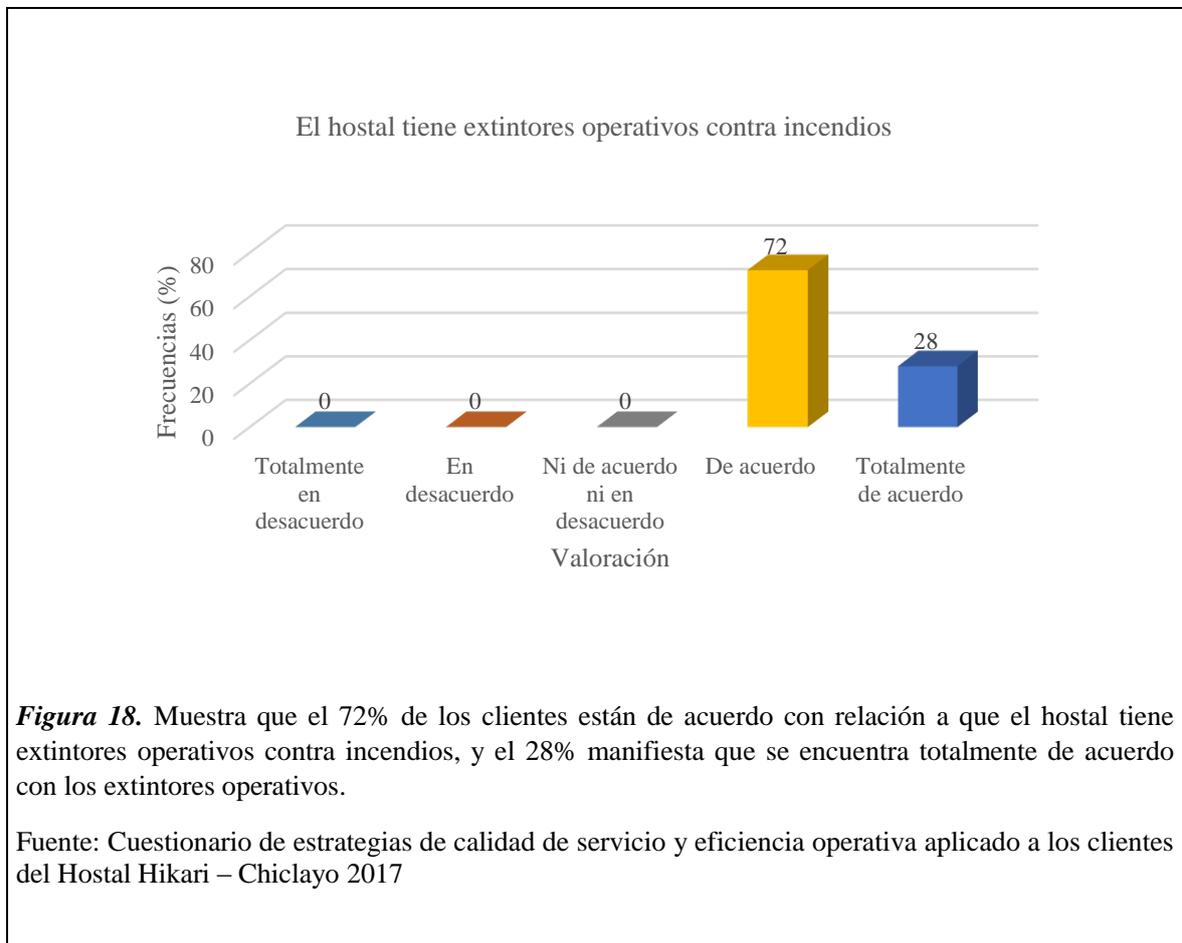


Figura 18. Muestra que el 72% de los clientes están de acuerdo con relación a que el hostel tiene extintores operativos contra incendios, y el 28% manifiesta que se encuentra totalmente de acuerdo con los extintores operativos.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 23:

El personal del hostel lo trató con amabilidad, respeto y paciencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	24	20	20
Totalmente de acuerdo	94	80	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

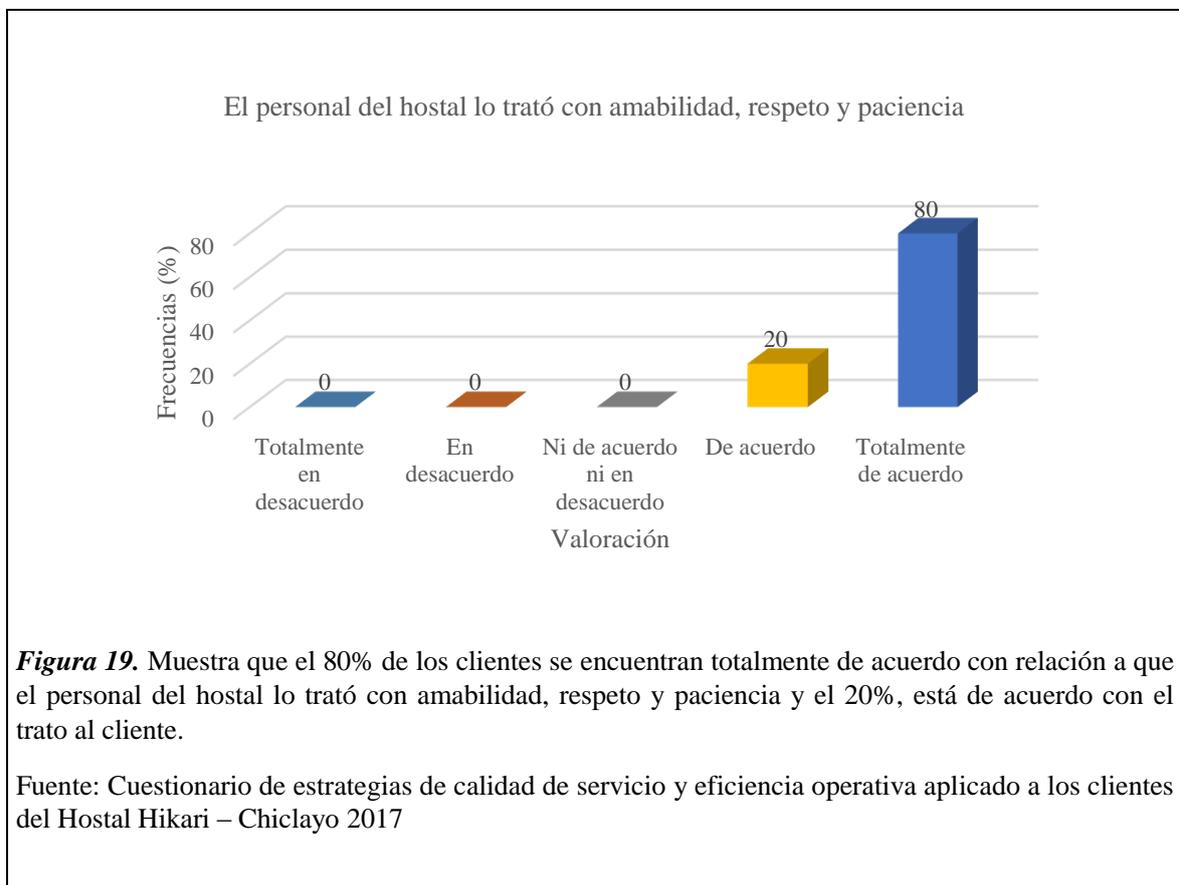


Figura 19. Muestra que el 80% de los clientes se encuentran totalmente de acuerdo con relación a que el personal del hostel lo trató con amabilidad, respeto y paciencia y el 20%, está de acuerdo con el trato al cliente.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 24:

El personal del hostel le brindo información turística adecuada

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	88	75	75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	25	99
De acuerdo	0	0	99
Totalmente de acuerdo	1	1	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

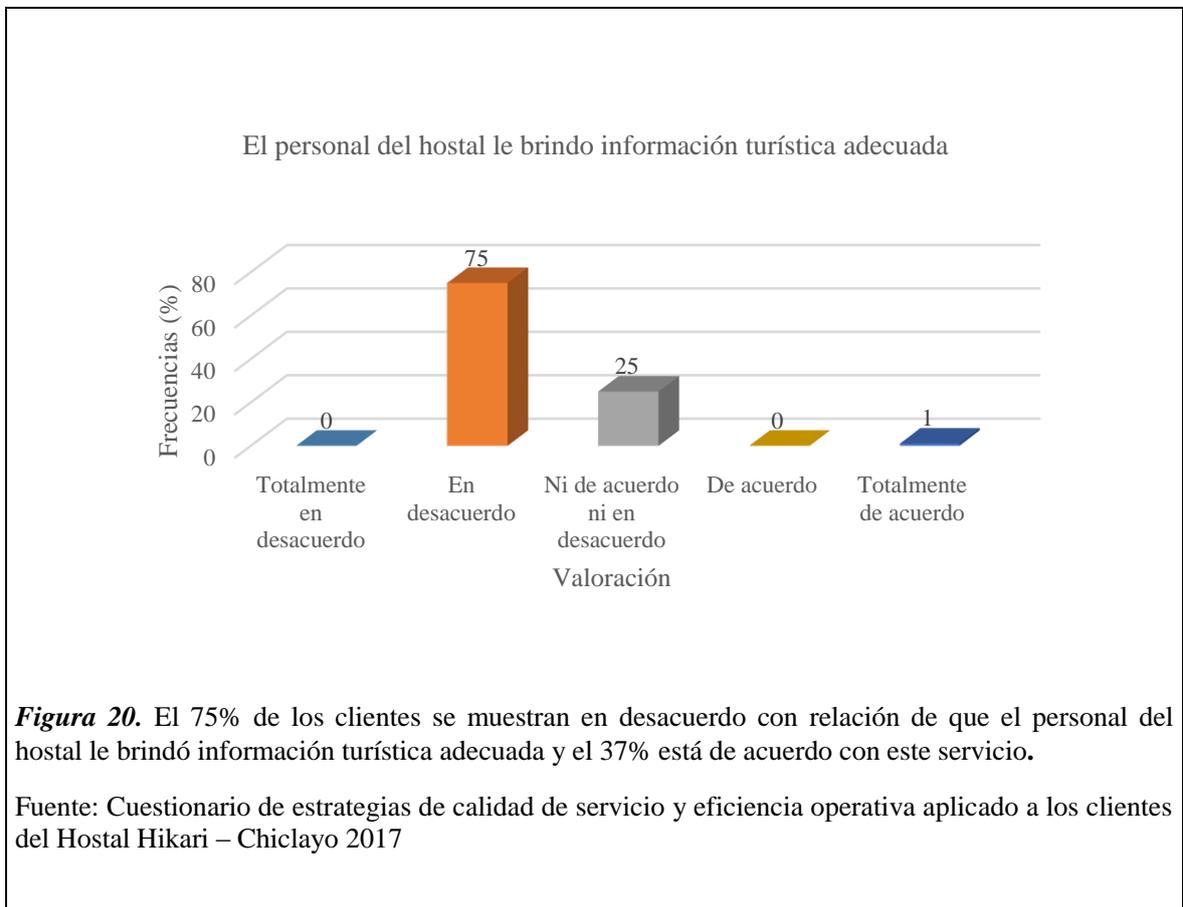


Figura 20. El 75% de los clientes se muestran en desacuerdo con relación de que el personal del hostel le brindó información turística adecuada y el 37% está de acuerdo con este servicio.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 25:

Entendieron la información relacionado con los servicios del hostel

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	56	47	47
Totalmente de acuerdo	62	53	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

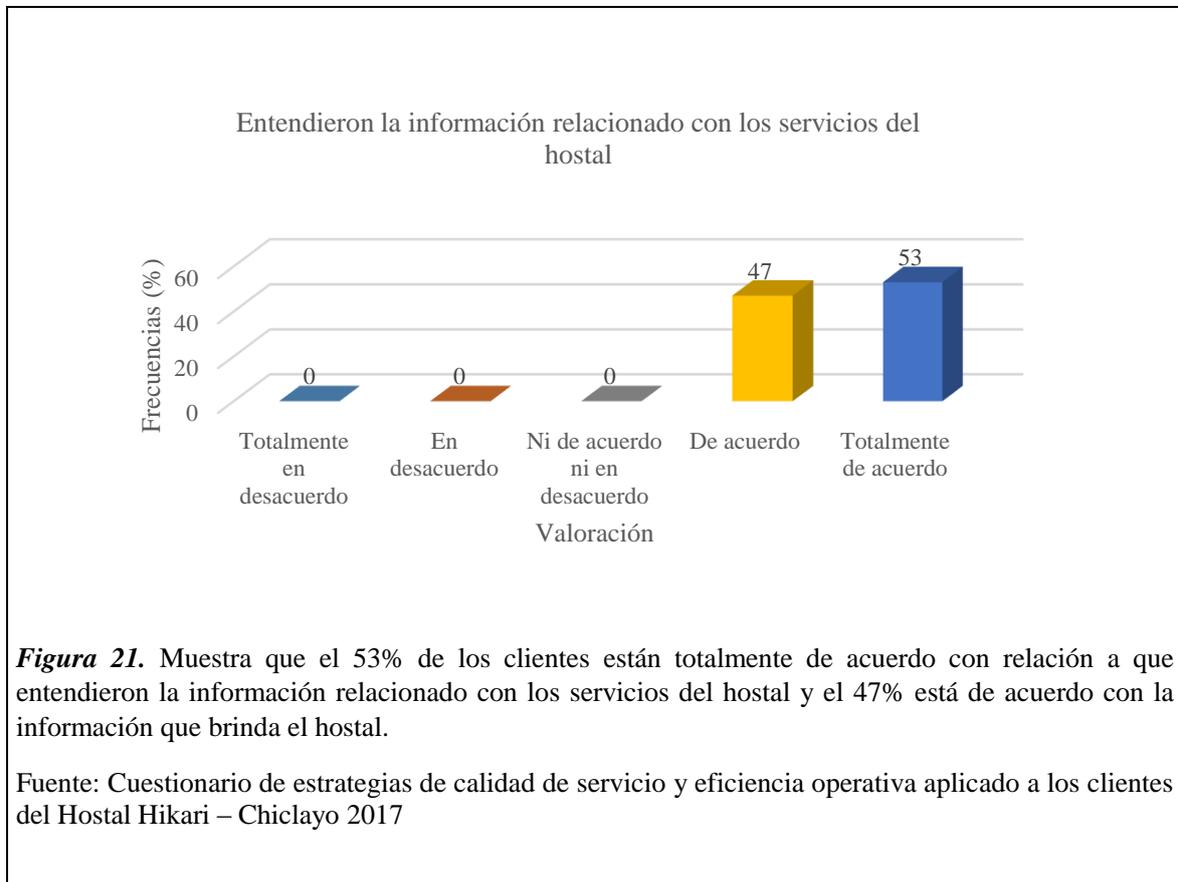


Figura 21. Muestra que el 53% de los clientes están totalmente de acuerdo con relación a que entendieron la información relacionado con los servicios del hostel y el 47% está de acuerdo con la información que brinda el hostel.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 26:

El hostel atendió a los clientes antes, durante y después del servicio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	48	41	41
Totalmente de acuerdo	70	59	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

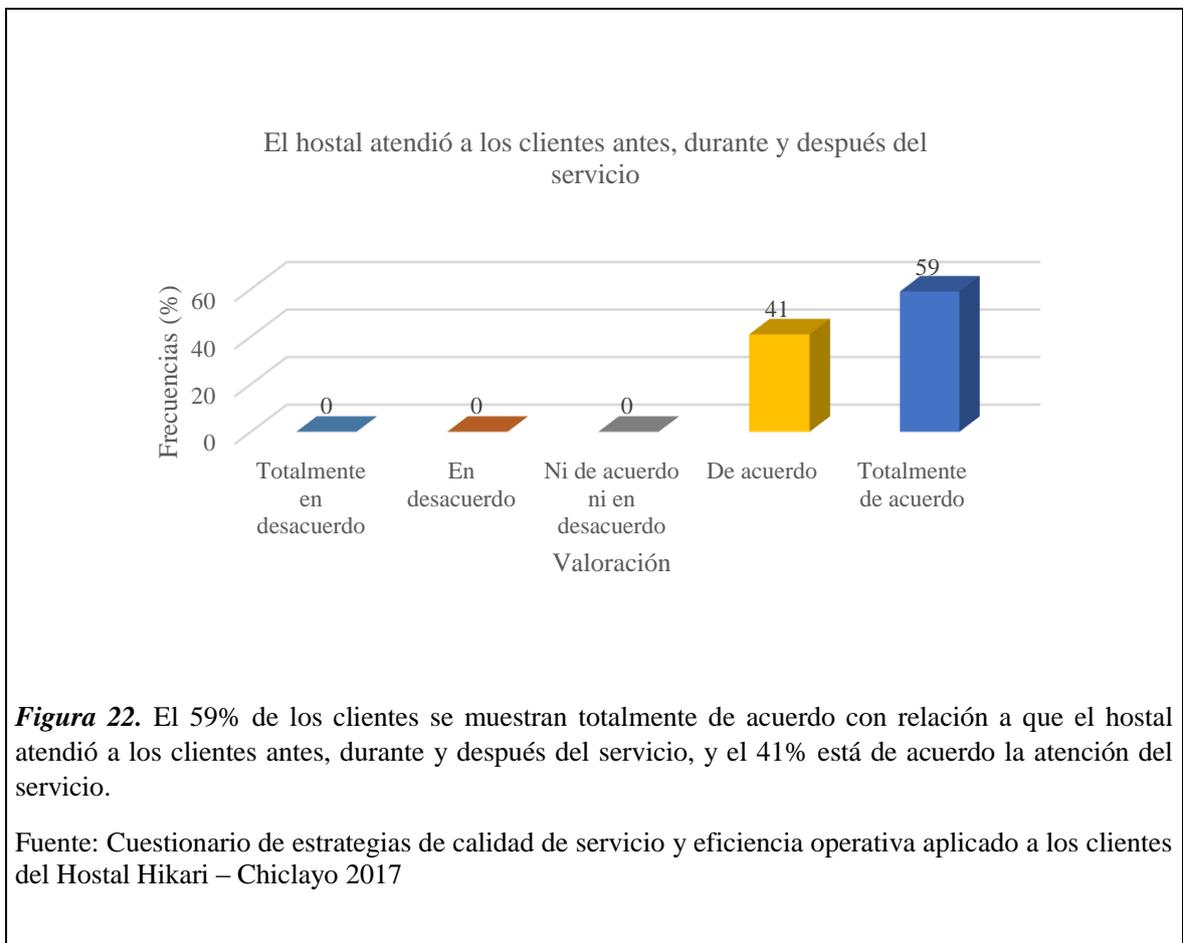


Figura 22. El 59% de los clientes se muestran totalmente de acuerdo con relación a que el hostel atendió a los clientes antes, durante y después del servicio, y el 41% está de acuerdo la atención del servicio.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 27:

El hostel cuenta con una data sobre las preferencias y gustos de los huéspedes

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	56	47	47
En desacuerdo	62	53	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	100
De acuerdo	0	0	100
Totalmente de acuerdo	0	0	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

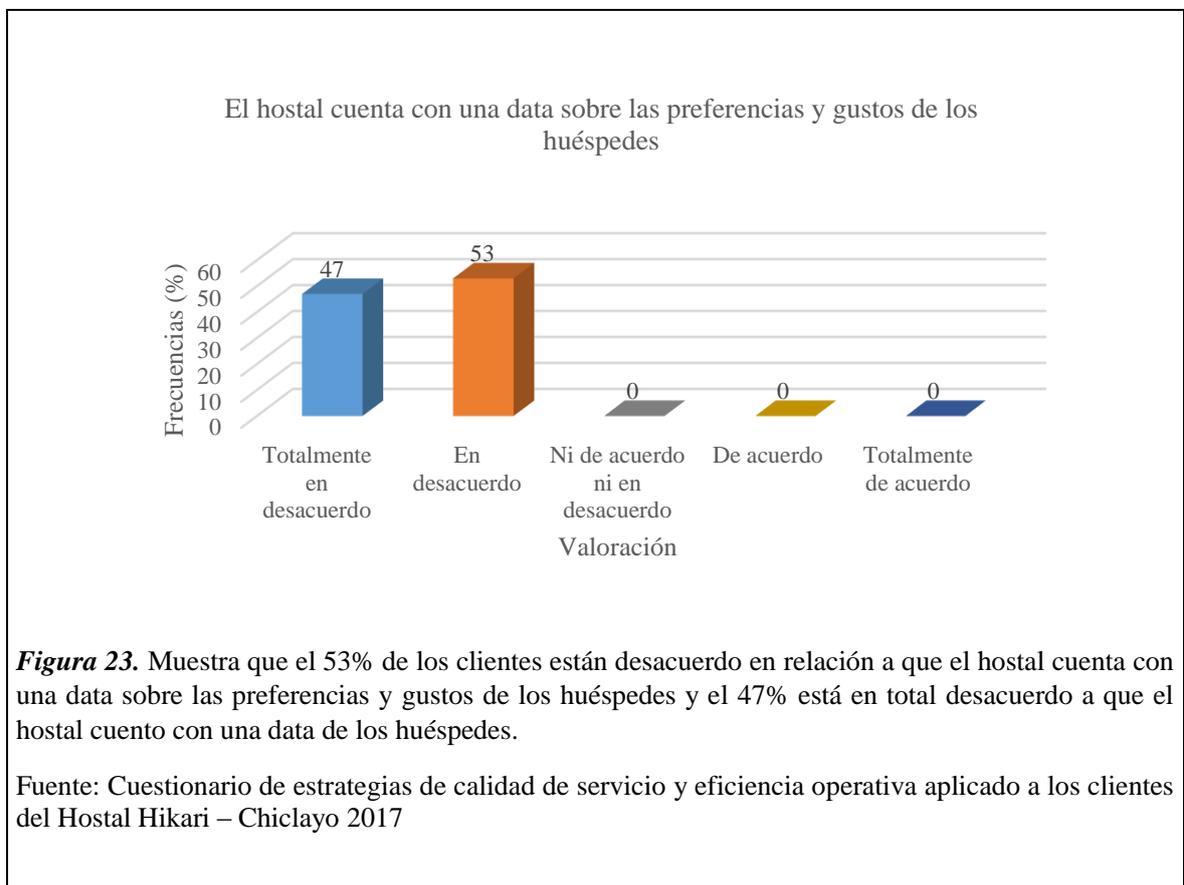


Tabla 28:

La empresa desarrolla curso de capacitación para sus trabajadores

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	5	71	71
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	71
De acuerdo	2	29	100
Totalmente de acuerdo	0	0	100
Total	7	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

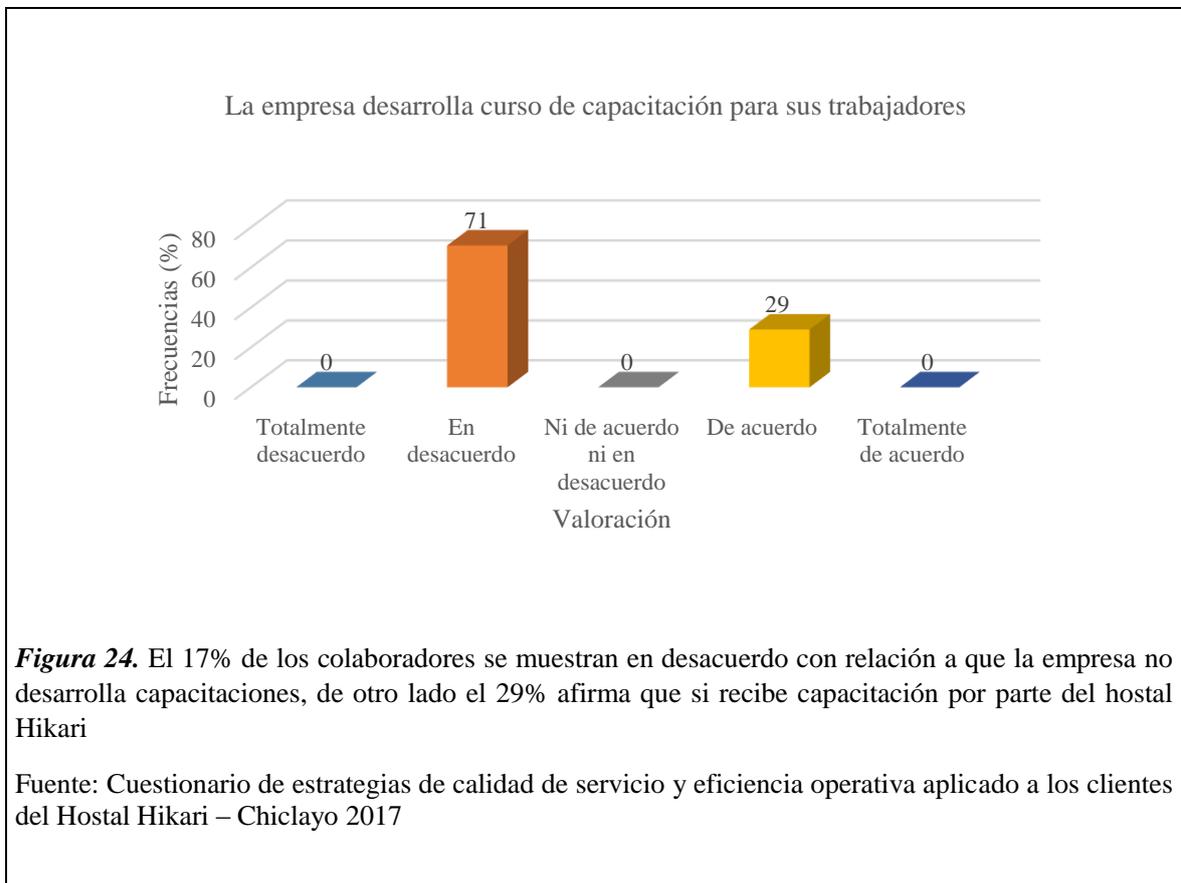


Figura 24. El 17% de los colaboradores se muestran en desacuerdo con relación a que la empresa no desarrolla capacitaciones, de otro lado el 29% afirma que si recibe capacitación por parte del hostal Hikari

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 29:

La empresa cuenta con un control para evitar perdida de materiales y maximizar los rendimientos de los horarios

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	2	28.6	28.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	28.6
De acuerdo	2	28.6	57.1
Totalmente de acuerdo	3	42.9	100
Total	7	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

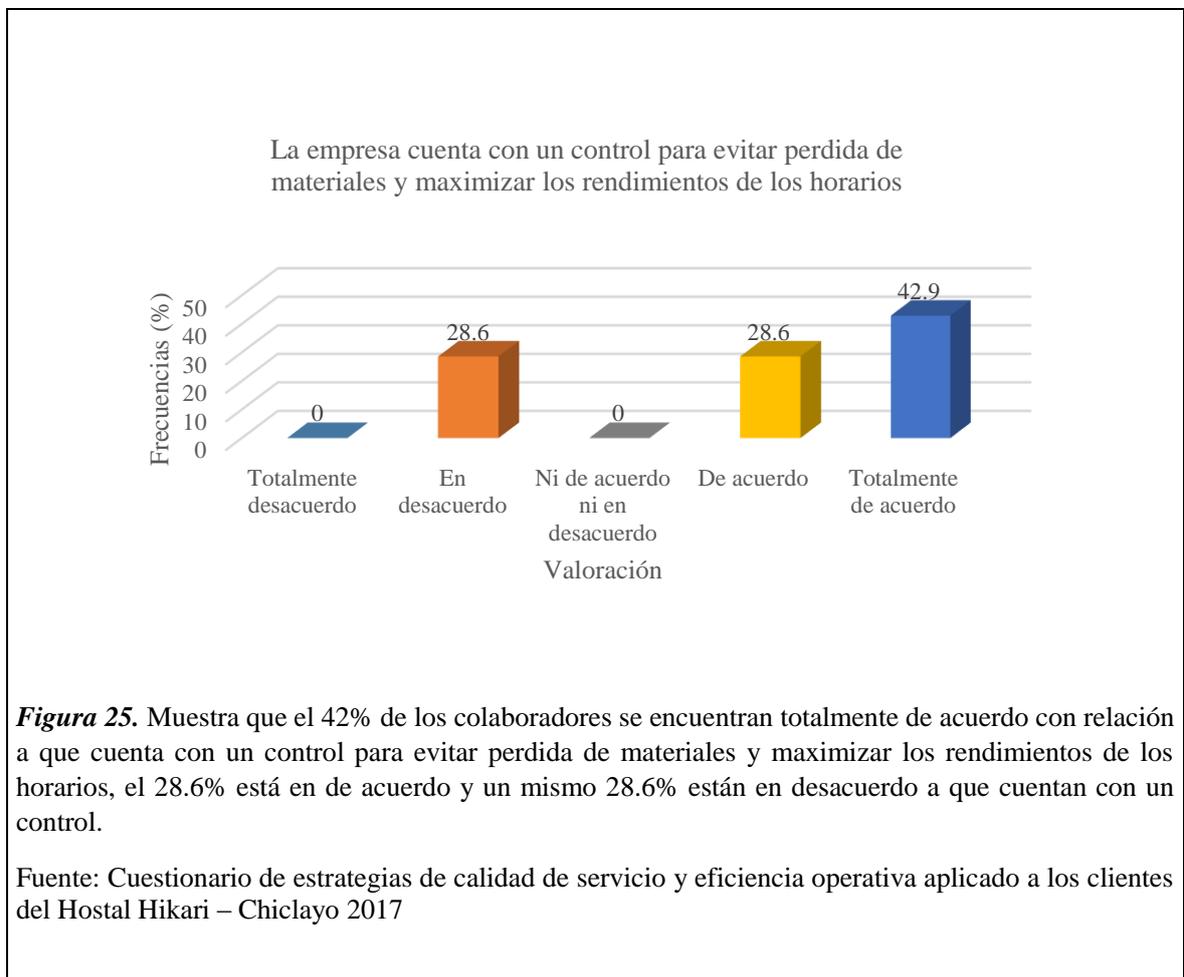


Figura 25. Muestra que el 42% de los colaboradores se encuentran totalmente de acuerdo con relación a que cuenta con un control para evitar perdida de materiales y maximizar los rendimientos de los horarios, el 28.6% está en de acuerdo y un mismo 28.6% están en desacuerdo a que cuentan con un control.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 30:

La empresa cuenta con un plan estratégico que establezca los parámetros del rendimiento de los colaboradores

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	7	100	100
Totalmente de acuerdo	0	0	100
Total	7	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

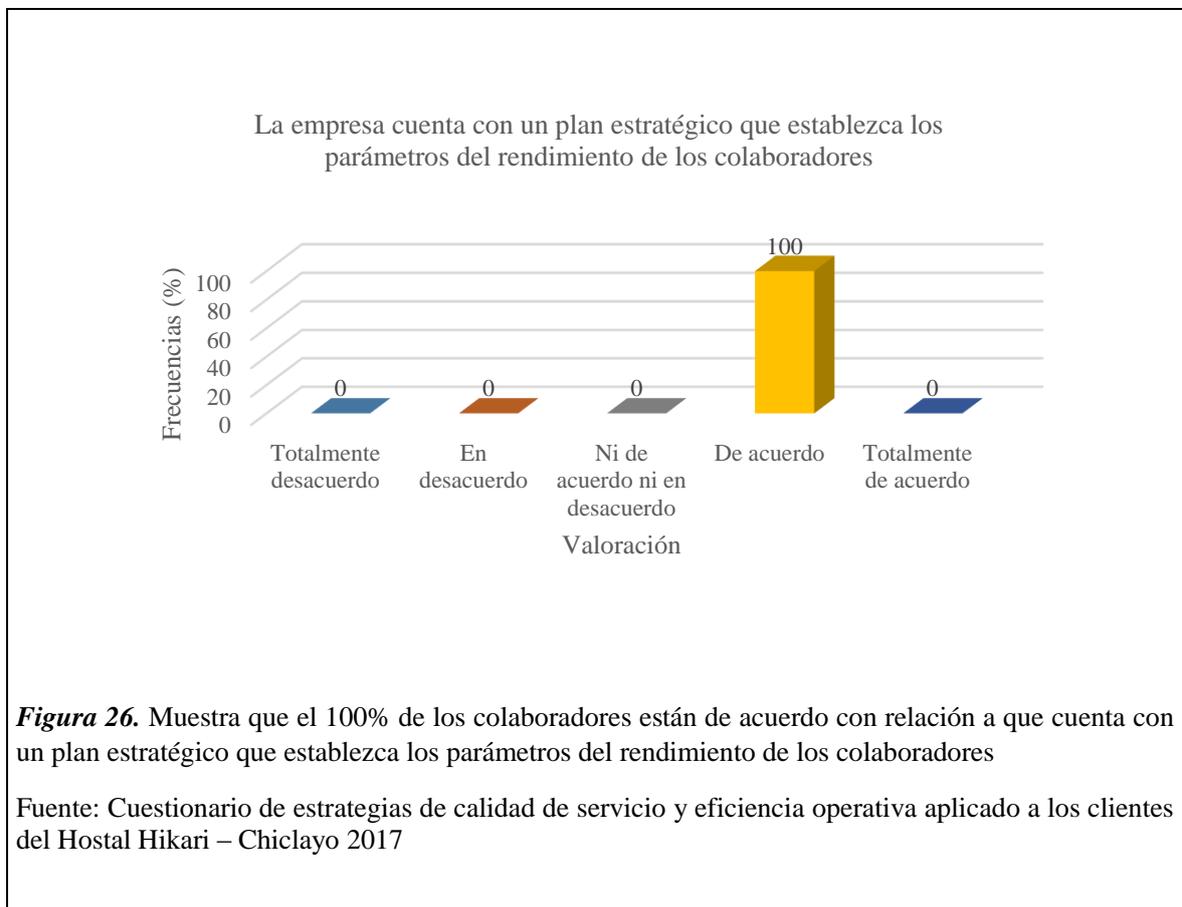


Tabla 31:

Cree usted que se encuentre satisfecha con los objetivos y metas alcanzadas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	1	14	14
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	14
De acuerdo	6	86	100
Totalmente de acuerdo	0	0	100
Total	7	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

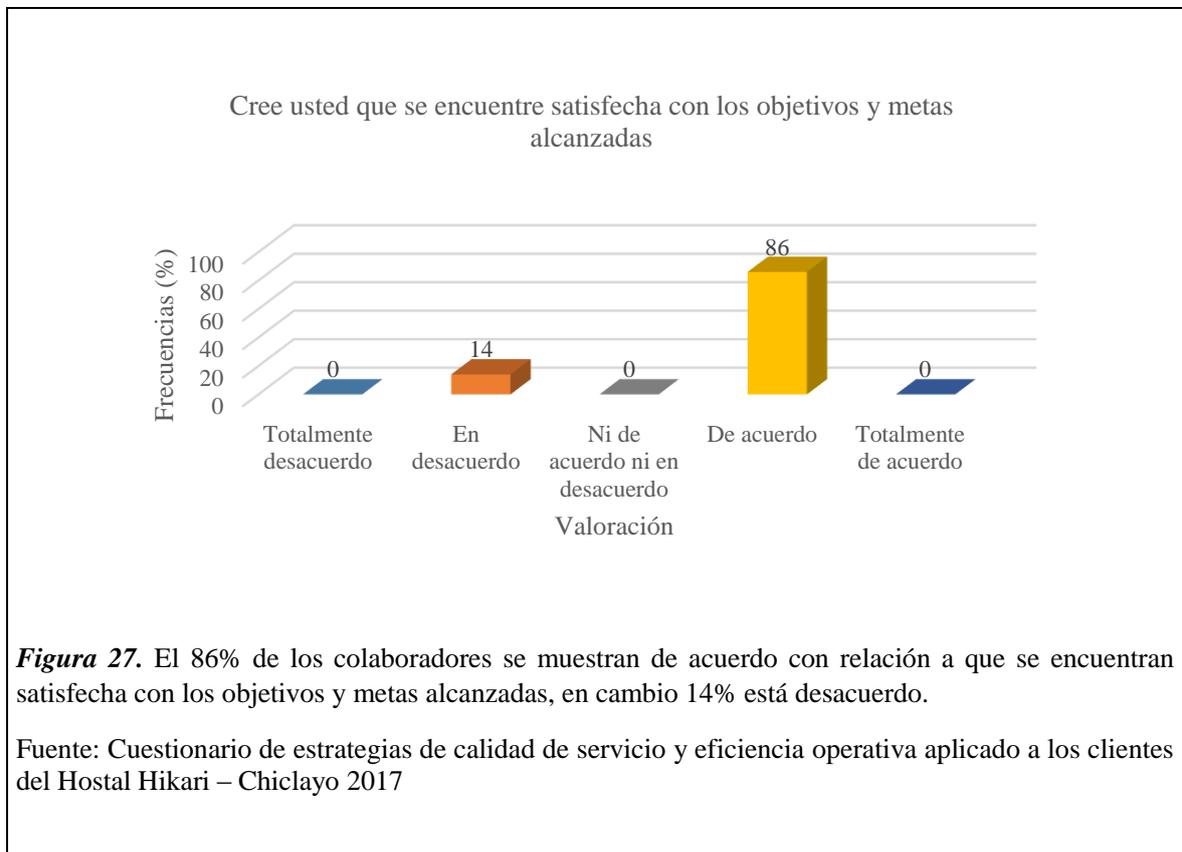


Figura 27. El 86% de los colaboradores se muestran de acuerdo con relación a que se encuentran satisfecha con los objetivos y metas alcanzadas, en cambio 14% está desacuerdo.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 32:

Cree usted que la ubicación estratégica del hostel es propicia para el incremento de la demanda

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	3	43	43
Totalmente de acuerdo	4	57	100
Total	7	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

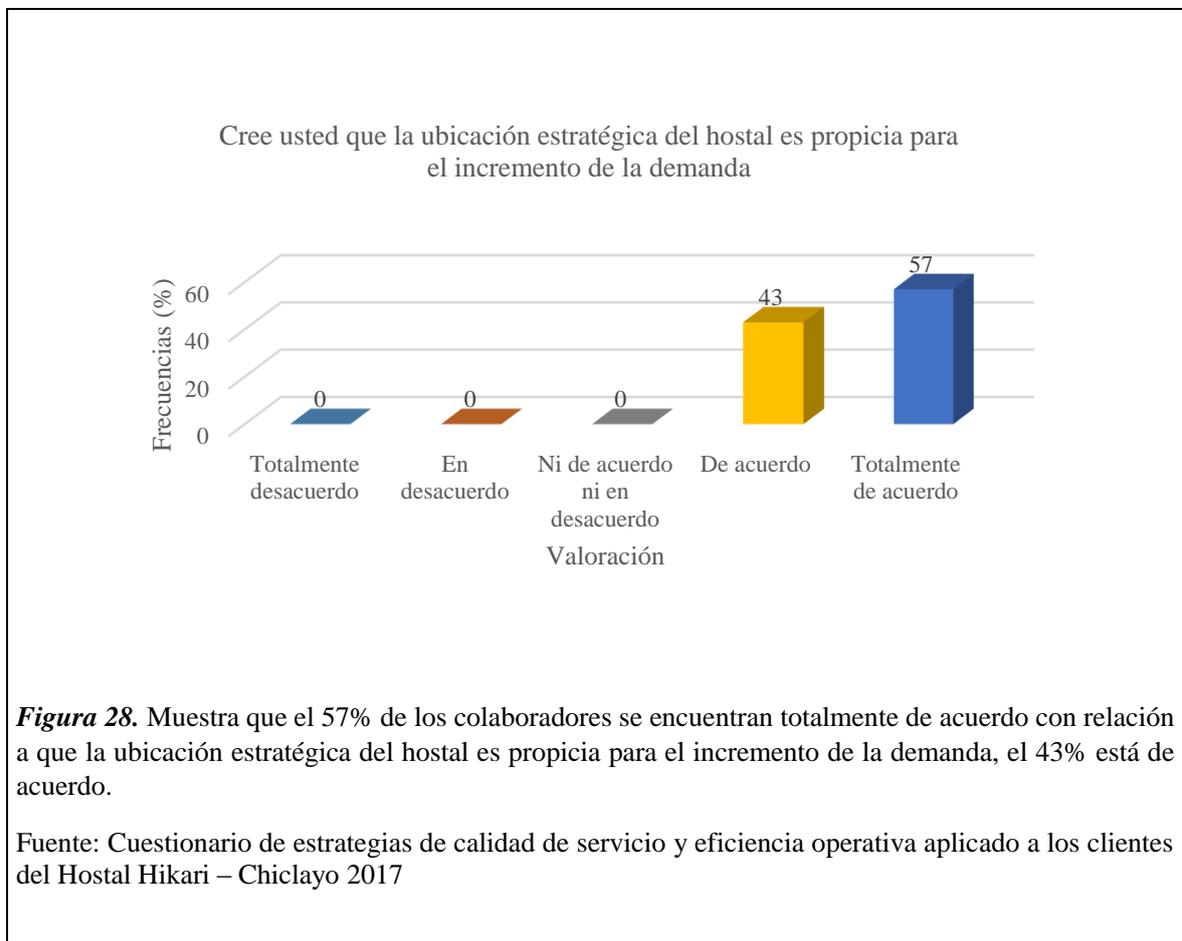


Figura 28. Muestra que el 57% de los colaboradores se encuentran totalmente de acuerdo con relación a que la ubicación estratégica del hostel es propicia para el incremento de la demanda, el 43% está de acuerdo.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 33:

La empresa aplica técnicas para mejorar la desorganización, desorden y dualidad diferenciales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	43	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	43
De acuerdo	3	43	86
Totalmente de acuerdo	1	14	100
Total	7	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

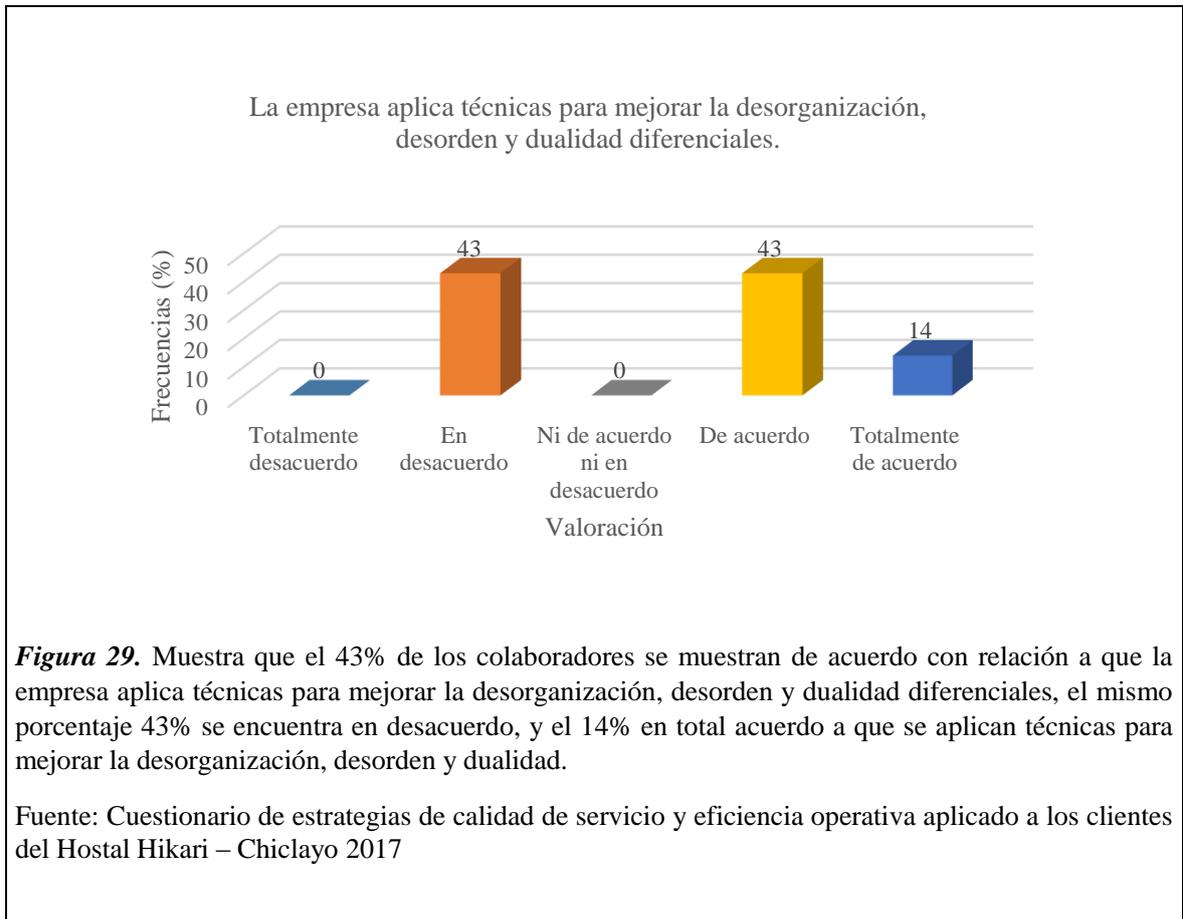


Figura 29. Muestra que el 43% de los colaboradores se muestran de acuerdo con relación a que la empresa aplica técnicas para mejorar la desorganización, desorden y dualidad diferenciales, el mismo porcentaje 43% se encuentra en desacuerdo, y el 14% en total acuerdo a que se aplican técnicas para mejorar la desorganización, desorden y dualidad.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 34:

La empresa utiliza indicadores para medir los resultados esperados

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	5	71	71
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	71
De acuerdo	2	29	100
Totalmente de acuerdo	0	0	100
Total	7	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

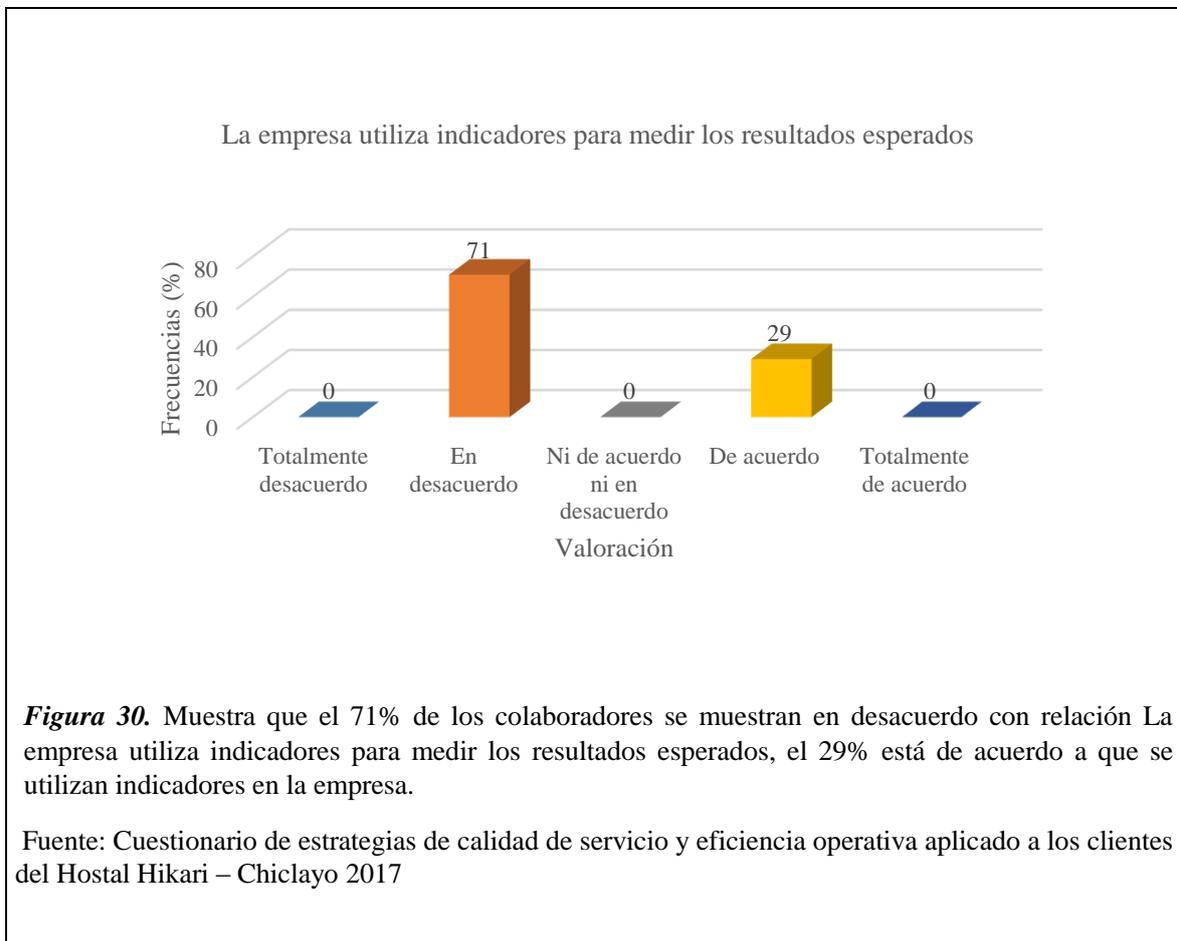


Tabla 35:

La empresa verifica los resultados a través de los indicadores de cantidad, calidad, costo y tiempo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	4	57	57
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	57
De acuerdo	3	43	100
Totalmente de acuerdo	0	0	100
Total	7	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

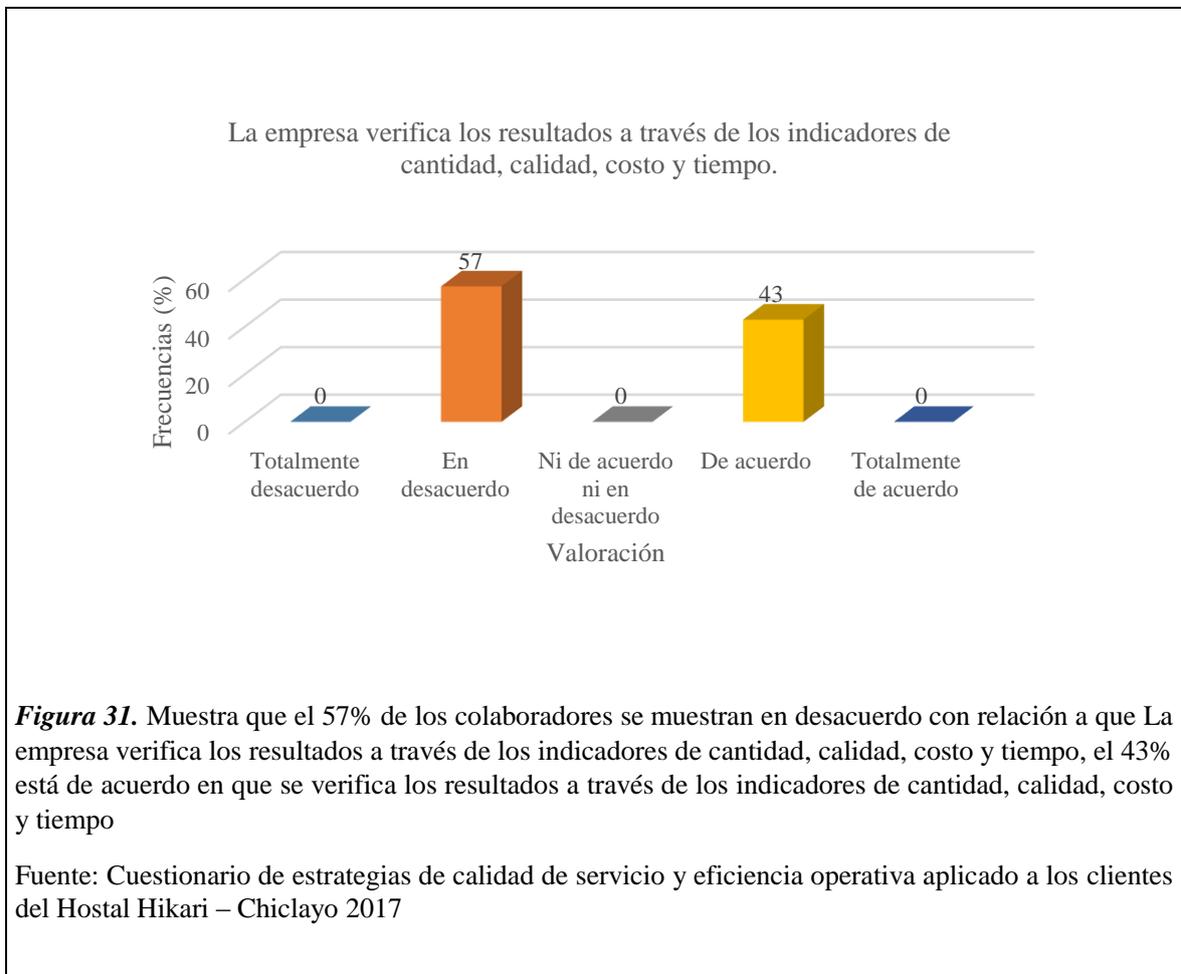


Tabla 36:

La empresa cuenta con los procedimientos que deben ejecutarse por todos los trabajadores

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	2	29	29
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	29
De acuerdo	4	57	86
Totalmente de acuerdo	1	14	100
Total	7	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

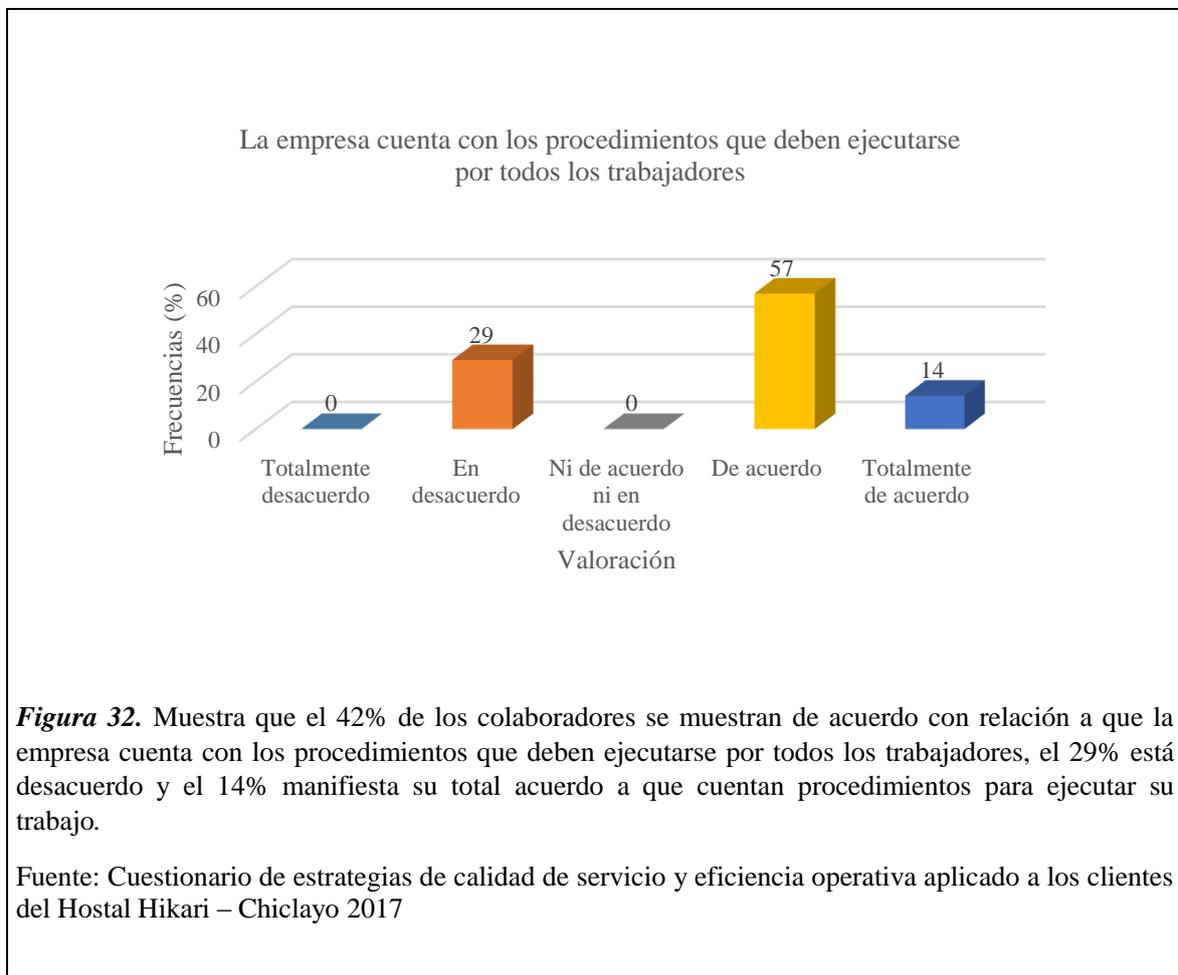


Figura 32. Muestra que el 42% de los colaboradores se muestran de acuerdo con relación a que la empresa cuenta con los procedimientos que deben ejecutarse por todos los trabajadores, el 29% está desacuerdo y el 14% manifiesta su total acuerdo a que cuentan procedimientos para ejecutar su trabajo.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 37:

Nivel de la calidad de servicio del Hostal Hikari, Chiclayo - 2016

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	0	0	0
Insatisfecho	0	0	0
Regular	0	0	0
Satisfecho	117	99	99
Muy satisfecho	1	1	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

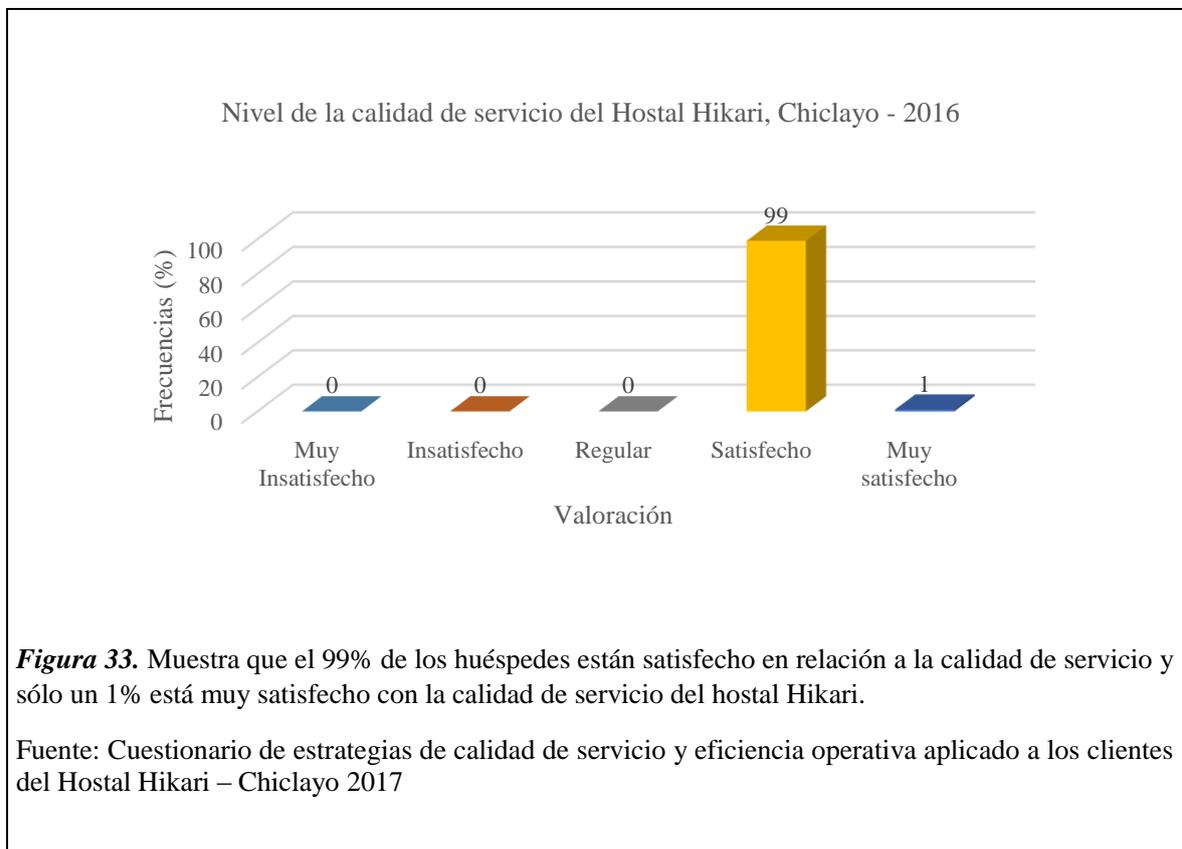


Tabla 38:

Nivel de calidad de servicio, según la dimensión de tangibilidad del hostel Hikari, Chiclayo - 2016

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	0	0	0
Insatisfecho	0	0	0
Regular	0	0	0
Satisfecho	113	96	96
Muy satisfecho	5	4	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

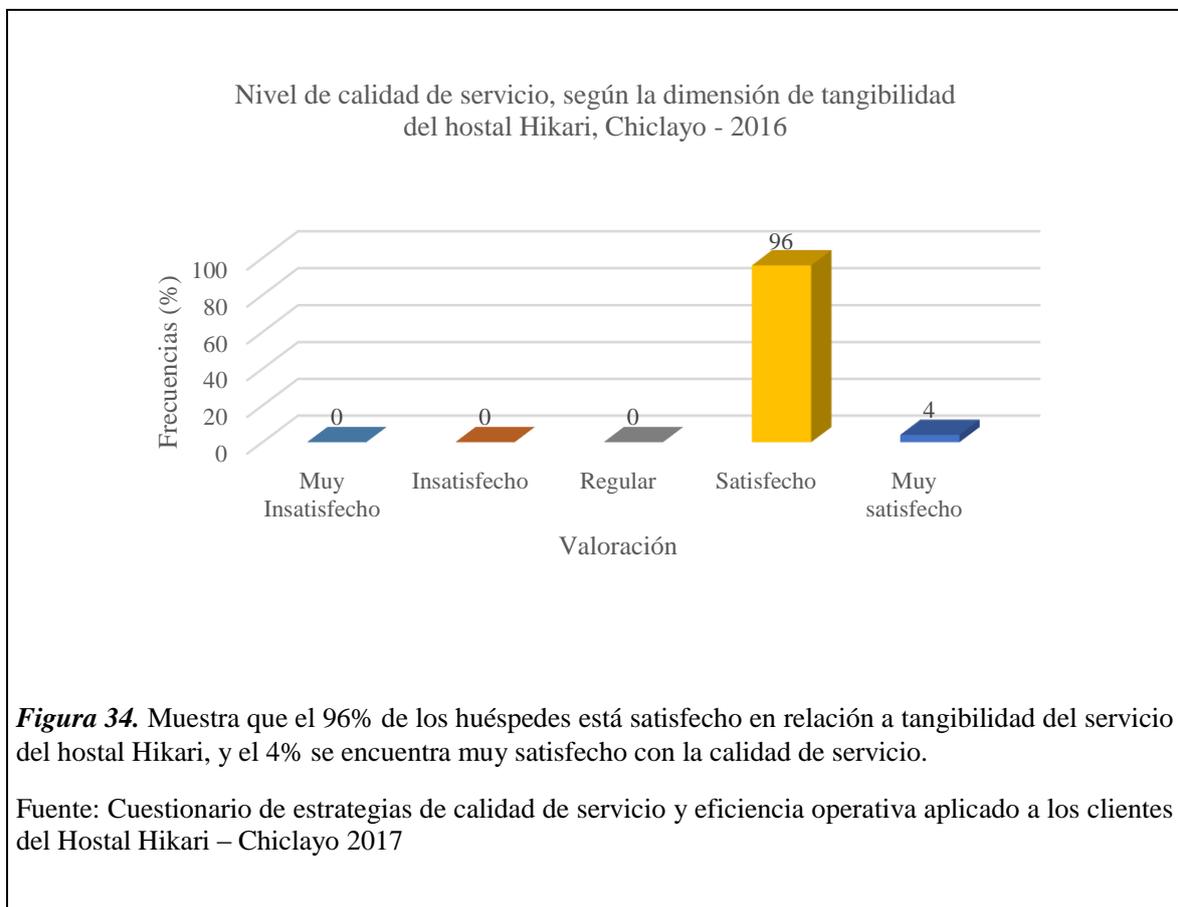


Figura 34. Muestra que el 96% de los huéspedes está satisfecho en relación a tangibilidad del servicio del hostel Hikari, y el 4% se encuentra muy satisfecho con la calidad de servicio.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 39:

Nivel de calidad de servicio, según la dimensión confiabilidad del hostel Hikari, Chiclayo - 2016

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	0	0	0
Insatisfecho	0	0	0
Regular	101	86	86
Satisfecho	16	14	99
Muy satisfecho	1	1	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

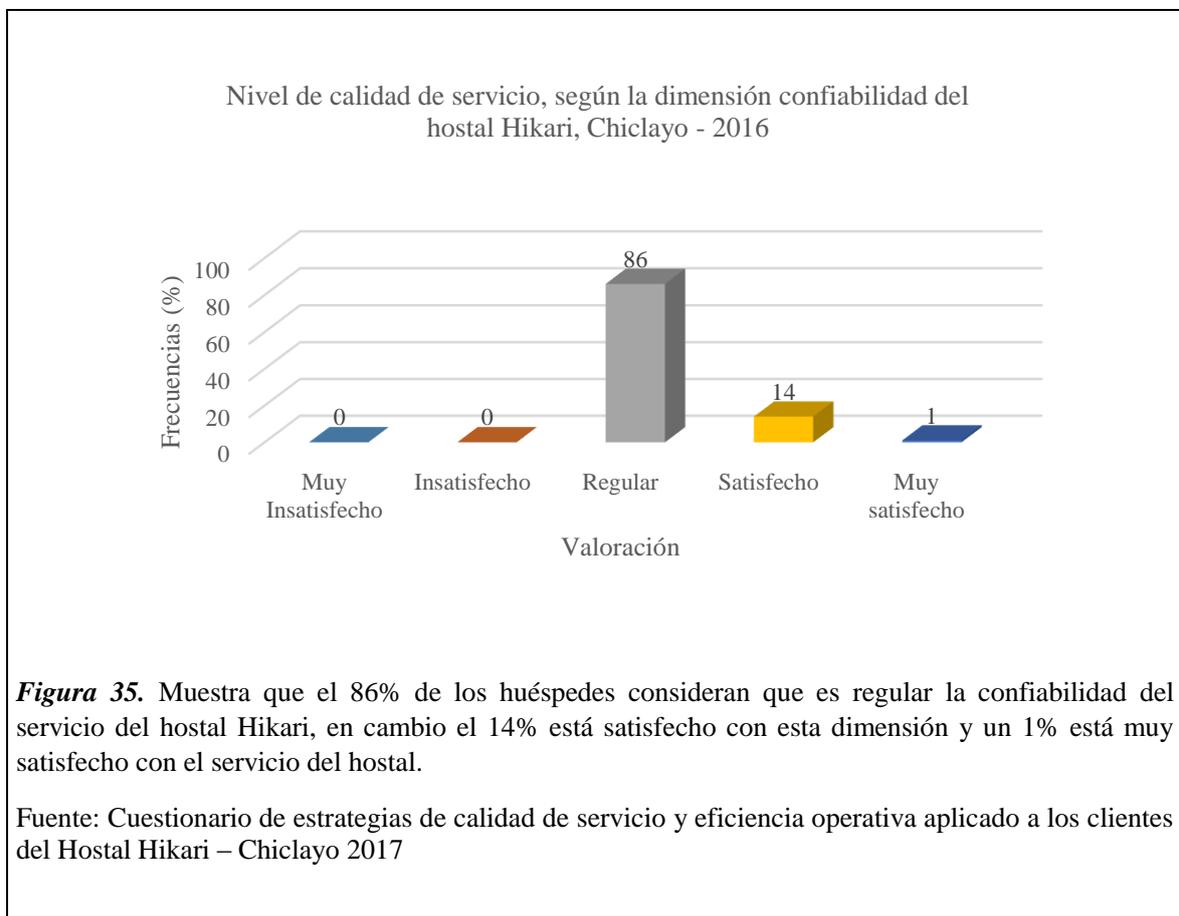


Tabla 40:

Nivel de calidad de servicio, según la dimensión capacidad de respuesta del hostel Hikari, Chiclayo - 2016

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	0	0	0
Insatisfecho	0	0	0
Regular	0	0	0
Satisfecho	72	61	61
Muy satisfecho	46	39	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

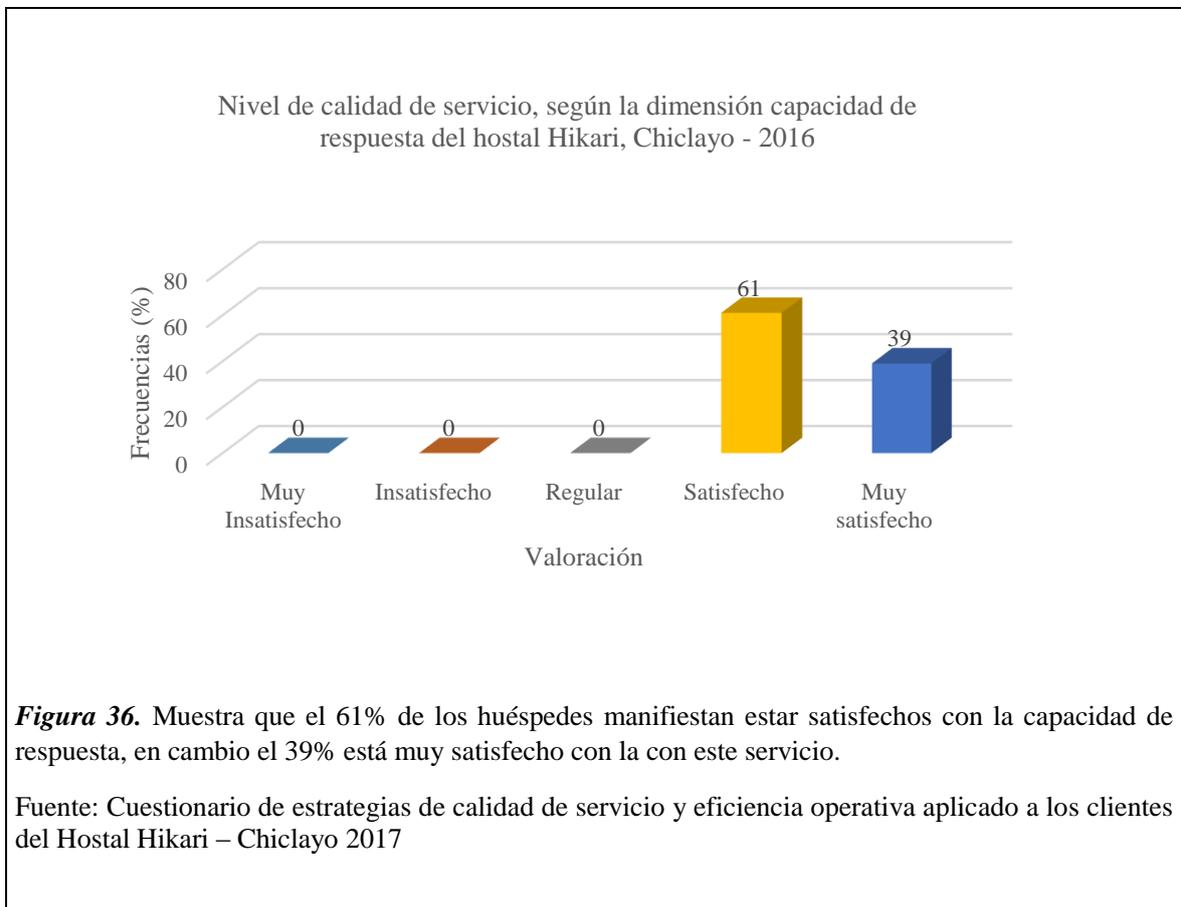


Figura 36. Muestra que el 61% de los huéspedes manifiestan estar satisfechos con la capacidad de respuesta, en cambio el 39% está muy satisfecho con la con este servicio.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 41:

Nivel de calidad de servicio, según la dimensión de seguridad del hostel Hikari, Chiclayo - 2016

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	0	0	0
Insatisfecho	0	0	0
Regular	0	0	0
Satisfecho	7	6	6
Muy satisfecho	111	94	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

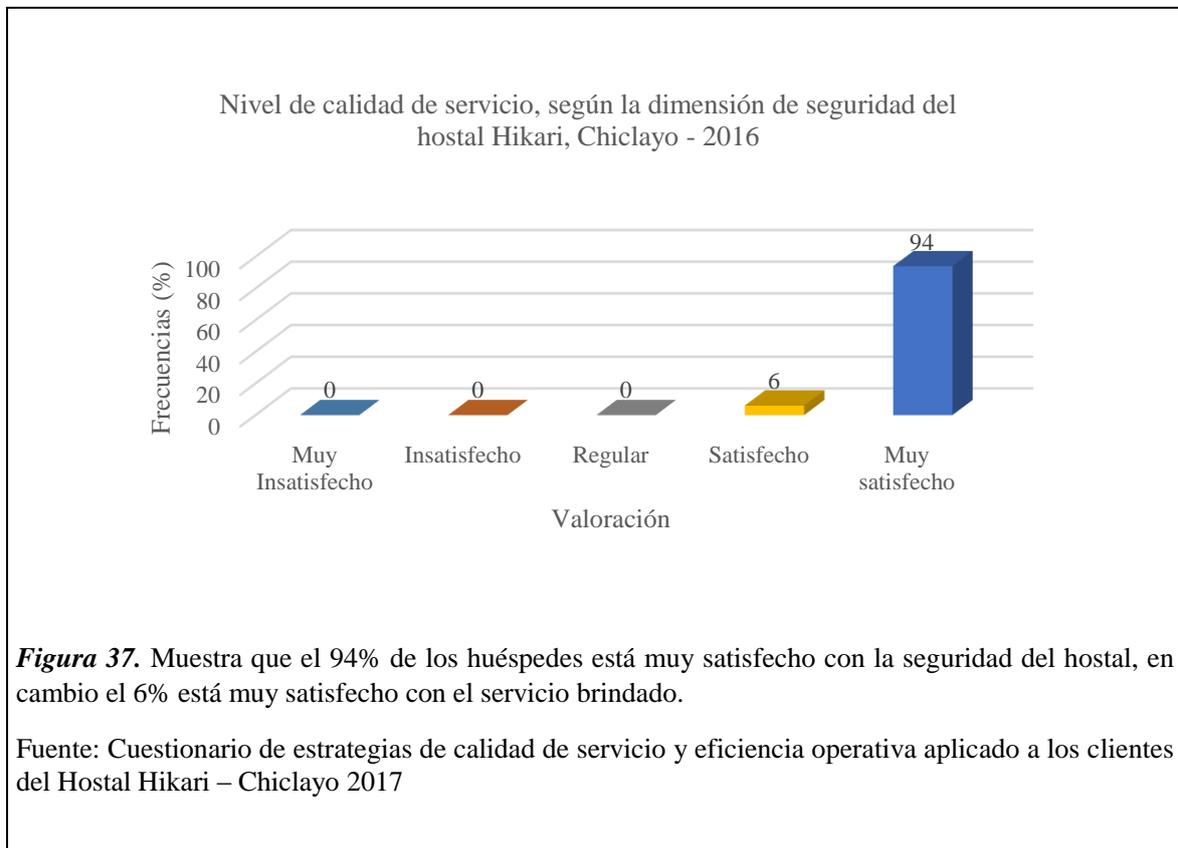


Tabla 42:

Nivel de calidad de servicio, según la dimensión de empatía del hostel Hikari, Chiclayo - 2016

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	0	0	0
Insatisfecho	0	0	0
Regular	2	2	2
Satisfecho	115	97	99
Muy satisfecho	1	1	100
Total	118	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

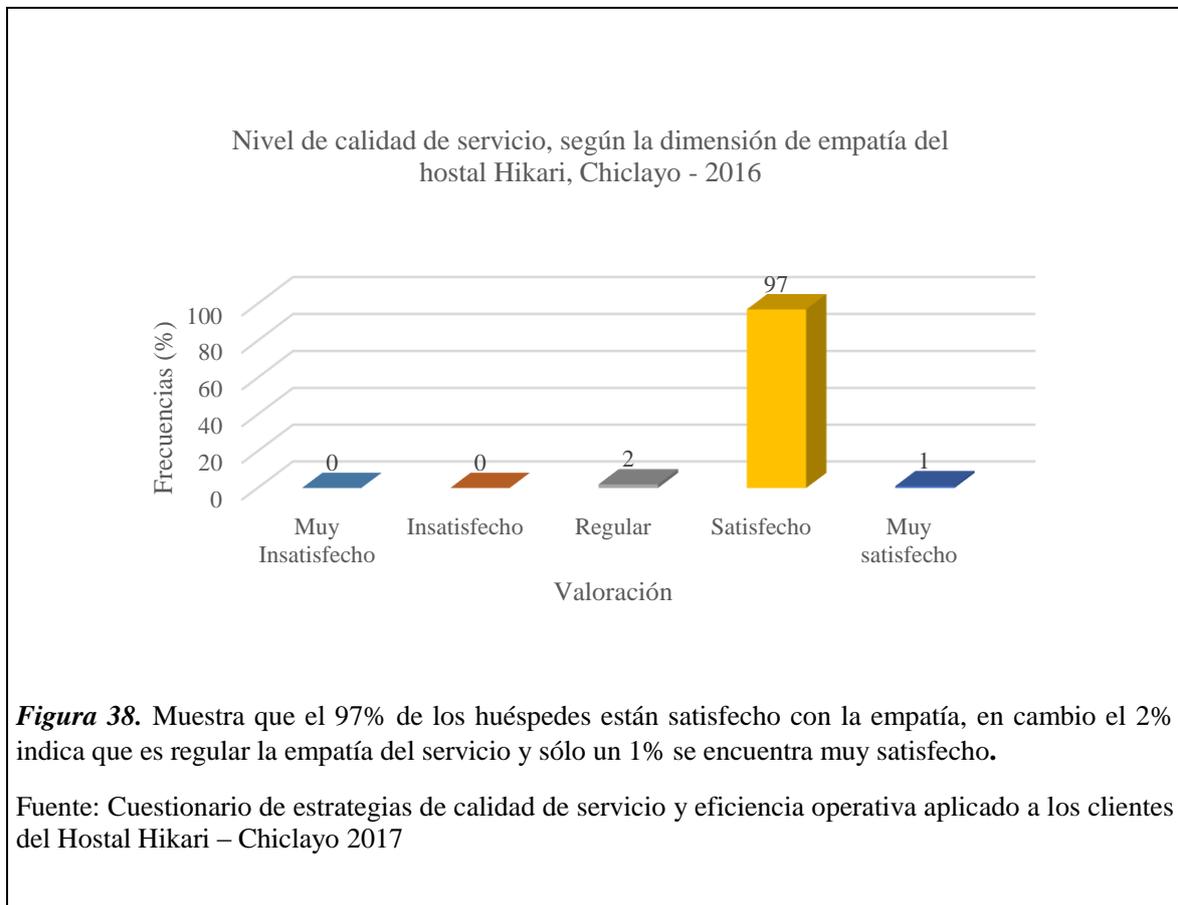


Tabla 43:*Resumen de la variable calidad de servicio*

<i>CALIDAD DE SERVICIO</i>	<i>DIMENSIONES</i>				
	Tangibilidad	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	seguridad	empatía
Muy Insatisfecho	0	0	0	0	0
Insatisfecho	0	0	0	0	0
Regular	0	86	0	0	2
Satisfecho	96	14	61	6	97
Muy satisfecho	4	1	39	94	1
Total	100	100	100	100	100

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 44:

Nivel de eficiencia operativa del hostel Hikari, Chiclayo - 2016

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	0	0	0
Bueno	2	29	29
Regular	0	0	29
Malo	5	71	100
Muy Malo	0	0	0
Total	7	100	

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

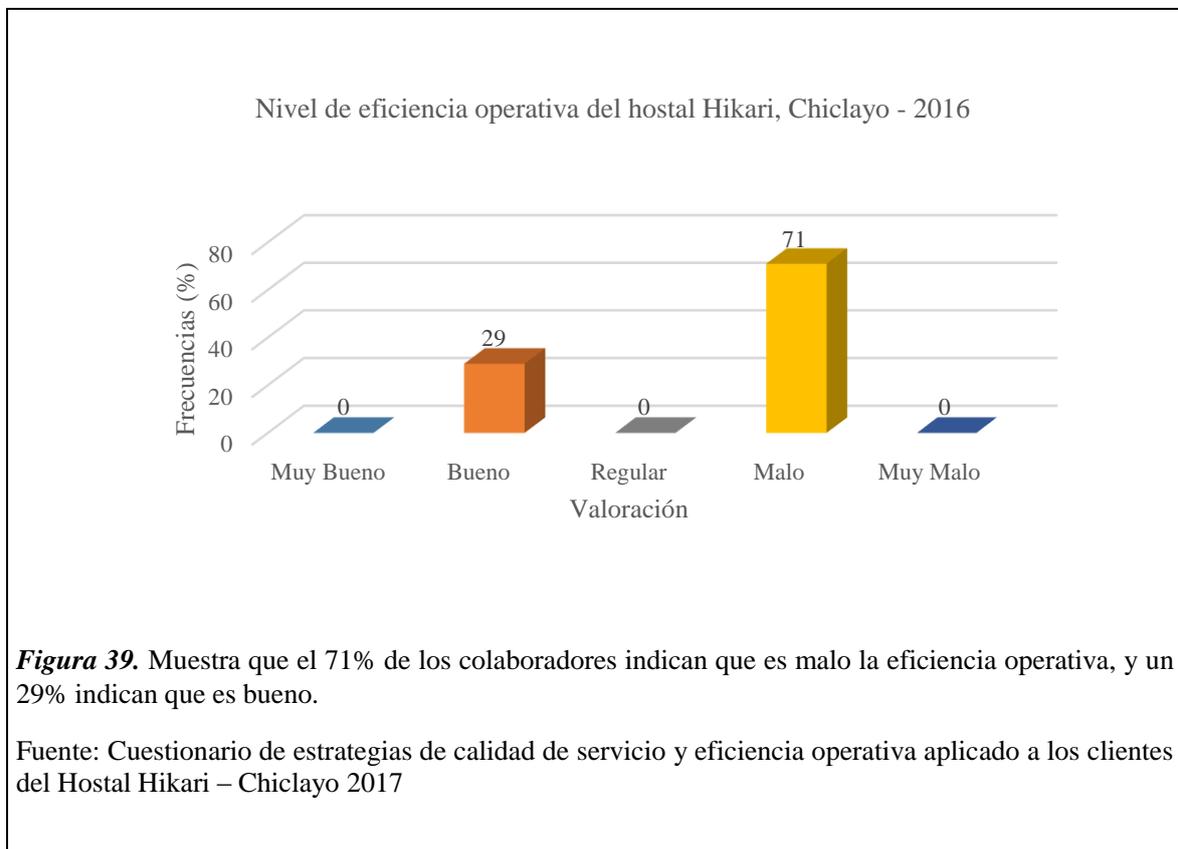


Figura 39. Muestra que el 71% de los colaboradores indican que es malo la eficiencia operativa, y un 29% indican que es bueno.

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostel Hikari – Chiclayo 2017

Tabla 45:*Resumen de variable eficiencia operativa*

<i>EFICIENCIA OPERATIVA</i>	<i>DIMENSIONES</i>									
	Conformación y entrenamiento de los grupos de trabajo	Identificación de oportunidades	Búsqueda de referentes y definición de metas	Identifique la oportunidad y determine metas	Hay Oportunida des	Aplice técnicas de análisis y solución de problemas	Medición de los resultados	Verificación de resultados	Estandarización	
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desacuerdo	71	28.6	0	14	0	43	71	57	29	29
De acuerdo	29	28.6	100	86	43	43	29	43	57	57
Totalmente de acuerdo	0	42.9	0	0	57	14	0	0	14	14
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Cuestionario de estrategias de calidad de servicio y eficiencia operativa aplicado a los clientes del Hostal Hikari – Chiclayo 2017

4.2. Discusión de Resultados

En la hotelería moderna ha conseguido fijar los estándares de calidad en atención al huésped; el cual exige cada vez servicios más eficientes para satisfacción de sus necesidades.

El presente estudio concluye con la elaboración de una propuesta de mejora continua en relación a las dimensiones de la calidad obtenidas del análisis servpref; para el caso del hostel Hikari, los hallazgos estuvieron en relación con insatisfacción en el servicio de cochera, ausencia e inconsistencia en los sistemas de información turística; por lo cual, se propusieron soluciones para cada uno de ellos. Estos hallazgos se contrastan con lo que afirma Cronin & Taylor (1992-1994) citado por Seto acerca de la tangibilidad que se centraliza en el equipo y las instalaciones, y la otra en el personal y los materiales de comunicación; así mismo, la confiabilidad manifiesta la estabilidad y la confianza del desempeño de una compañía; finalmente la empatía se considera capacidad de experimentar los sentimientos de otra persona como si fuera los propios”.

Uno de los resultados encontrados se presenta en la Tabla 37 en la cual se mide el nivel de calidad de servicio; encontrado un resultado valorado por los clientes como muy satisfecho solo por el 1%, asimismo con un 99% se muestran satisfechos, cifra positiva, pero no es la valoración ideal que es muy satisfecho; al comparar, observamos que nuestros resultados coinciden con lo que afirma Freire (2014) acerca de las actividades de servicio en las cuales es necesario y fundamental contar con recursos materiales y tecnológicos de calidad, para poder cumplir satisfactoriamente los trabajos encomendados; así mismo los resultados de Ríos (2014) coinciden que un modelo de gestión de recursos humanos mejora la calidad de servicio en una empresa hotelera de manera significativa; pues proporciona a la alta dirección un desempeño profesional que guía la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa, al desarrollar los planes establecidos para cada una de sus áreas funcionales.

Otro de los resultados encontrados presentado en la Tabla N° 43 define que la mayor influencia de la calidad comienza desde la percepción de los huéspedes, los resultados evidencian que se tiene que diseñar estrategias orientadas y/o basadas en fortalecer los factores de tangibilidad, confiabilidad y empatía, debido a que estos factores han influenciado en su insatisfacción; al comparar los resultados con Cronin & Taylor (1992-

1994) citado por Seto confirmamos que coinciden con lo que señala este autor que se debe teorizar acerca de la aplicación práctica del modelo SERVPRF el cual permite identificar las ventajas y desventajas del servicio que otorga la empresa: sin embargo Heredia & Medina (2014) determina que difiere las percepciones en la calidad de servicio la mayoría de las dimensiones de confiabilidad, seguridad, empatía, tangibles por parte del personal es positiva, en consecuencia existe indiferencia en cuanto a lo atractivo de los materiales utilizados, debido a que no llaman la atención.

Es importante destacar que en la tabla N°44 se indica que el 71% de los trabajadores califican a la eficiencia operativa del hostel como malo; y solo un 29% califican que es bueno, es por ello que se debe aplicar estrategias para mejorar la eficiencia. Estos hallazgos al ser comparados con Alpiste, Carpio, & Coll (2015) se observa que los resultados coinciden con este autor, quien detalla que la gestión administrativa no ha sido la más adecuada pues ha carecido de herramientas e indicadores de gestión en la cual permitan monitorear el desempeño de la gestión del negocio.

Por otra parte, en la tabla N° 45, indica que en relación a las dimensiones evaluadas a la eficiencia operativa se comprueba que se debe diseñar estrategias para reforzar las dimensiones, como es la Conformación y entrenamiento de los grupos de trabajo, Búsqueda de referentes y definición de metas, Identifique la oportunidad y determine metas, medición de los resultados y Verificación de resultados. Debido que estos factores no están haciendo bien trabajadas por el cual están dificultando el máximo rendimiento laboral; estos resultados al ser comparados con Díaz (2014) se demuestra que coinciden, quien define un sistema de control interno para el área de ventas de la empresa gran Hotel el Golf Trujillo. S.A, la aporta significativamente a la mejora de la misma, debido que se crea mayor y menor flujo operativo en el proceso de la ventas e ingresos, contribuyendo además a salvaguardar los activos mostrando una base veraz para la elaboración financiera.

CAPITULO V
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

CAPITULO V PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

ESTRATEGIA DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL HOSTAL HIKARI

AUTORES

Barboza Arévalo Elver José
Castañeda Torres Mirian Domenica

ASESORA METODOLÓGICA

Mg. Llatas Heredia Flor Delicia

CHICLAYO – PERÚ

2017

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones compiten por generar la mayor cantidad de ingresos a partir de una mayor participación de mercado; lo cual les obliga a aplicar estrategias utilizando distintos métodos como el marketing mix, el Branding, las redes sociales, entre otros.

Cuando se habla de hoteles, los cuales son organizaciones dedicadas a la prestación de un servicio, es necesario que este último posea altos estándares de calidad para poder hacer frente a las demandas de los consumidores. No obstante dentro de la calidad de servicio es necesario aplicar estrategias que puedan retener, atraer a los clientes que no volvieron a contratar el servicio durante un buen tiempo, y atraer nuevos.

La hotelería moderna exige también un personal altamente profesional, acreditado y especializado en los procesos modernos de hotelería; la administración de este tipo de negocio ya es horizontal por que incorpora un conjunto de alianzas estratégicas con: empresas turísticas, empresas informáticas, empresas logísticas, etc. Por lo tanto, es determinante que también consigan su especialización de acuerdo al tipo de huésped; han aparecido centros de hospedajes para, empresarios, turistas, etc. por todo lo explicado la presente investigación propone Desarrollar una propuesta de mejora continua en los aspectos de la calidad de servicio propuestos por el modelo SERVPERF.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo general

Proponer estrategia de calidad de servicio para el Hostal Hikari

Objetivos específicos

Sugerir nuevos servicios para el Hostal Hikari

Determinar la estrategia de fidelización para el Hostal Hikari

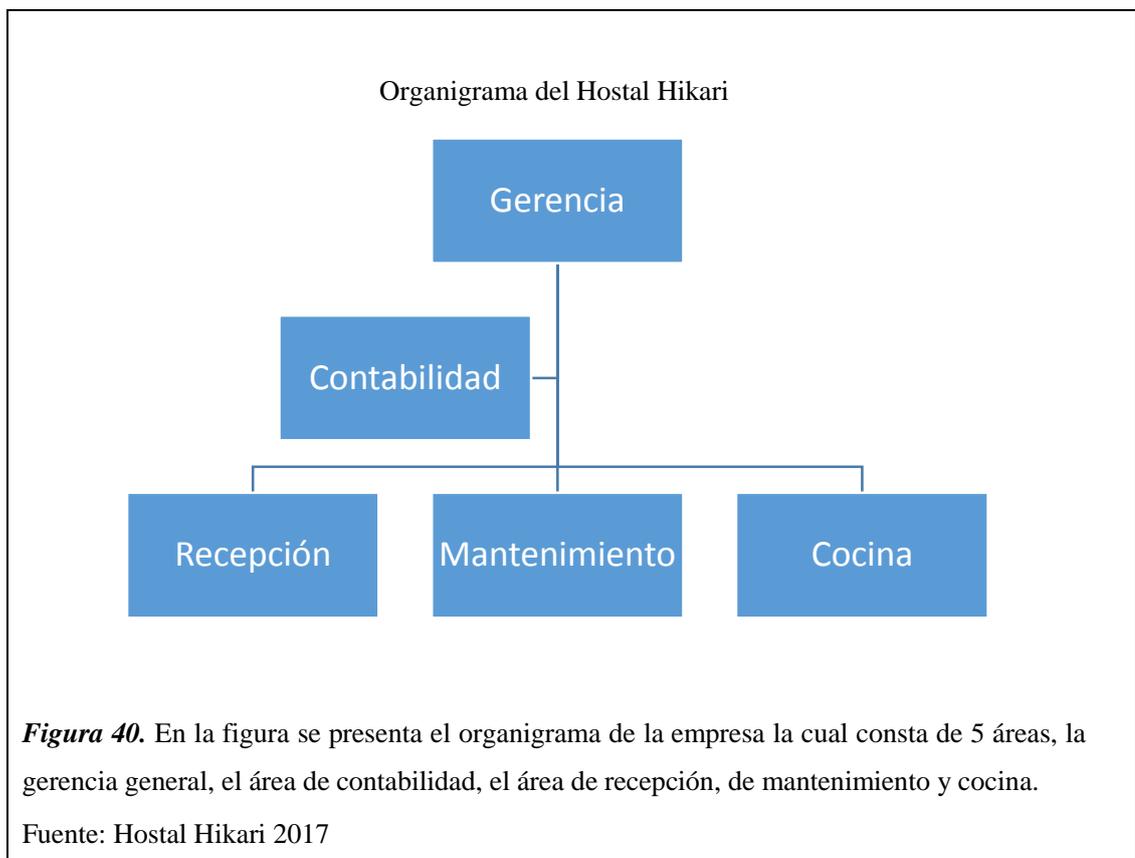
Establecer alianzas estratégicas para el Hostal Hikari

Plantear capacitaciones en calidad de servicio para el Hostal Hikari

Elaborar el análisis de viabilidad del proyecto.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Organigrama



Visión propuesta

Al 2021 el Hostal Hikari, será reconocido a nivel regional, como la mejor opción dentro de la rama de los centros de hospedaje, por sus elevados estándares de calidad y su compromiso con el bienestar del cliente.

Misión propuesta

El Hostal Hikari es una organización que brinda la mejor solución a las necesidades de hospedaje, sobre la base de una amable y oportuna atención al cliente, ofreciéndole una amplitud de servicios que se adapten a sus necesidades.

Valores propuestos

Respeto; dado que los colaboradores atenderán a los clientes de manera amable y considerando los límites de la confianza.

Trabajo en equipo; pues la organización tiene a su personal, bien integrado para ofrecer el servicio oportuno y con las mejores condiciones de calidad.

Equidad; pues la en la organización todos los clientes son tratados por igual, sin la presencia de preferencias hacia algún tipo de estereotipo.

Responsabilidad; pues la organización se hará cargo de los objetos perdidos dentro de las instalaciones del hostal.

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSTAL HIKARI

El Hostal Hikari posee el servicio de cochera, no obstante, esta se encuentra a 250 metros del Hostal, hecho que ocasiona disconformidad al cliente, puesto que debe conducir un tramo hasta la cochera y luego regresar para hospedarse en el hostal, y volver a la cochera cuando desea abandonar el Hostal. Por ese motivo se plantean dos estrategias, las cuales son el valet parking y el servicio de movilidad para el turista.

Servicio de Valet Parking

El valet Parking que consiste en el servicio de estacionamiento del auto del cliente por medio de un conductor que la empresa designe.

Tabla 46

Valet parking

DETALLE	RECURSOS
Valet Parking	2 choferes
Costo mensual	S/. 900.00

Fuente: Elaboración propia

Modelo de Valet Parking



Figura 41: En la figura anterior se observa la representación del valet parking que se implementará en el Hostal.

Fuente: Google.

Servicio de movilidad.

El servicio de movilidad que se ofrecerá será para transportar a los clientes dentro desde el terminal hasta el Hostal y viceversa.

En la región Lambayeque existen una cantidad de 577 establecimientos de hospedajes, donde se hospedan un aproximado de 81530 turistas tanto nacionales como extranjeros mensualmente. Dejando un promedio de 141 clientes que deben hospedarse en un solo Hostal.

El promedio de permanencia de los clientes en un establecimiento de hospedaje es de 1.2 días.

El número de los visitantes tanto nacionales como extranjeros que visitan museos y centros arqueológicos mensualmente es de 31266.

Existe un promedio de 54 turistas mensuales por establecimiento de hospedaje que visitan museos y centros arqueológicos.

De los 141 clientes que debe poseer un establecimiento de hospedaje, 54 deben ser turistas y 87 deben ser clientes locales.

Tabla 47

Servicio de movilidad

SERVICIO DE MOVILIDAD	
Participación	54 turistas
Temporalidad	Mensual
Combustible tanque de 12.24 galones	S/. 100.00
Precio por transporte	S/. 12.00

Fuente: Elaboración propia

Se recogerá y dejará en el terminal terrestre o aéreo al turista que contrate el servicio del Hostal; lo que implica un costo de 12 soles, el cual se encuentra incluido dentro del servicio de hospedaje.

Cartillas informativas

Las cartillas informativas serán entregadas a cada cliente para informarle acerca de los servicios que brinda el hostel.

Tabla 48 Cartillas informativas

Cartillas informativas

DETALLE	SUB TOTAL
Volante	20 x 12
Cantidad	2000
Precio	S/.40.00

Fuente: Elaboración propia

Modelo de volante



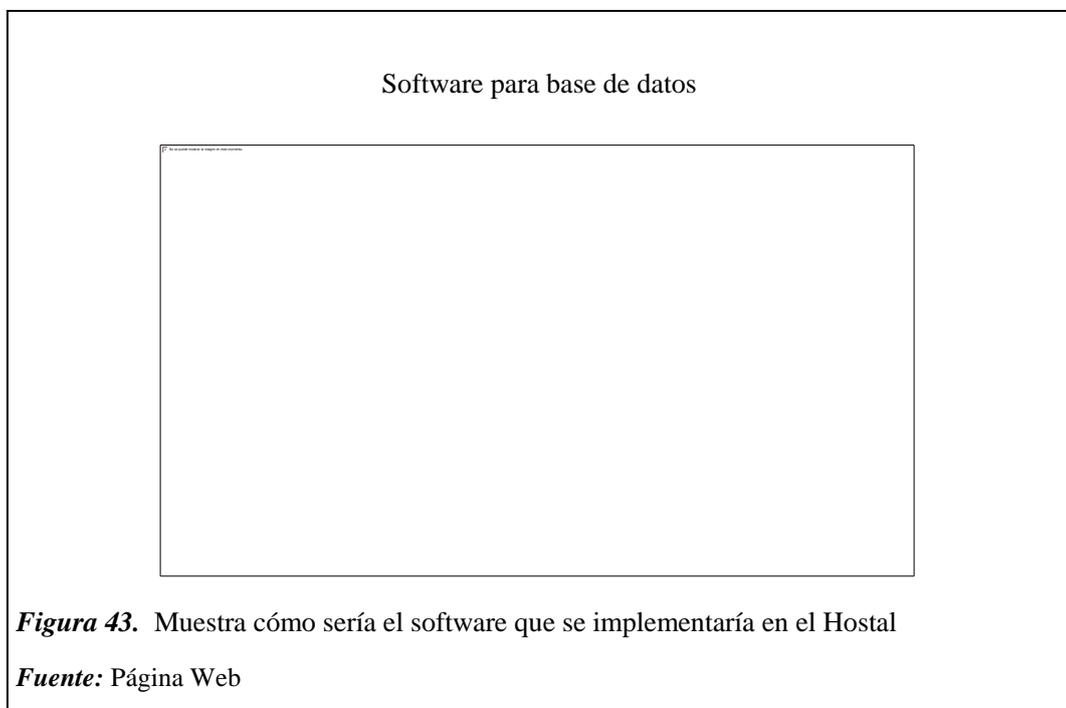
Figura 42. La figura anterior muestra un modelo de aviso que se le otorgará al cliente para que obtenga información acerca del servicio que brinda el hostel.

Fuente: Google.

Estrategia de fidelización

Una buena estrategia que aplican las organizaciones antes de atraer nuevos clientes es la fidelización, la cual posee como objetivo retener a los clientes actuales; para esto es necesario adquirir un software con el que se pueda mantener la información de los clientes para ofrecerles beneficios por ser clientes continuos. A los clientes se les otorgará una tarjeta bonus donde se acumulará los puntos por la adquisición de los servicios.

Software para base de datos



Tarjetas bonus

Las tarjetas bonus son para acumular puntos y poder canjear determinados beneficios.



Reverso de la tarjeta



Figura 45. En la figura se observa el reverso de la tarjeta bonus del Hostal, la cual contiene el logo de las agencias turísticas con la que se tienen alianzas estratégicas

Fuente: Elaboración

Puntaje por habitación utilizada

Los puntos que los clientes podrán acumular dependerán del tiempo y del tipo de habitación que los clientes utilicen.

A continuación se muestra el cuadro de puntajes por habitación y por días.

Tabla 49

Puntaje por habitación utilizada

MOTIVO	DIAS	PUNTOS ACUMULABLES
Habitación Simple	3 Días	15
	2 Días	10
	1 Día	5
Habitación Matrimonial	3 Días	20
	2 Días	15
	1 Días	10
Habitación Doble	3 Días	25
	2 Días	20
	1 Días	15

Fuente: Elaboración propia

Premios por alcanzar el puntaje

Los premios que la organización ofrece, serán válidos solo por la habitación que ha generado el puntaje; es decir si un cliente posee un puntaje de 45 en habitación simple, la promoción que podrá canjear será una habitación simple.

Tabla 50

Premios por puntajes

MOTIVO	PUNTOS	PREMIO
Habitación Simple	45	Habitación simple por un día
	30	Descuento del 15% en el precio de la habitación por día
	15	Descuento del 10% en el precio de la habitación por día
Habitación Matrimonial	60	Habitación matrimonial por un día
	45	Descuento del 15% en el precio de la habitación por día
	30	Descuento del 10% en el precio de la habitación por día
Habitación Doble	75	Habitación doble por un día
	60	Descuento del 15% en el precio de la habitación por día
	45	Descuento del 10% en el precio de la habitación por día

Fuente: Elaboración propia

Alianzas estratégicas

Las alianzas estratégicas que se celebraran serán con las agencias Sipan Tours, Moche Tours, Turismo Lambayeque.

Para que la organización obtenga los beneficios de las agencias deberá cumplir con la cantidad de clientes mínimos establecidos en la tabla 51.

Independientemente de los beneficios la agencia turística deberá cumplir con promocionar la marca del Hostal.

Tabla 51

Beneficios de las alianzas estratégicas

AGENCIA	PERIODO	BENEFICIOS
Sipan Tours		1 Paquete turístico para la ruta Chaparrí para una persona
		1/2 Paquete turístico para la ruta moche para una persona
		1/4 Paquete turístico para la ruta Sicán
Moche Tours	Semanal	1 Paquete turístico para la ruta Chaparrí para una persona
		1/2 Paquete turístico para la ruta moche para una persona
		1/4 Paquete turístico para la ruta Sicán
Turismo Lambayeque		1 Paquete turístico para la ruta Chaparrí para una persona
		1/2 Paquete turístico para la ruta moche para una persona
		1/4 Paquete turístico para la ruta Sicán

Fuente: Elaboración propia

Capacitaciones

Las organizaciones se encuentran conscientes que el servicio se ejecuta a través de personas y por ende es necesario que estos poseen las habilidades necesarias para poder interactuar con los clientes; por tal motivo es necesario capacitarlos en temas como la calidad de servicio, la atención al cliente, la comunicación asertiva y la tipología de clientes.

Objetivo

Dotar a los colaboradores del conocimiento necesario para brindar una calidad de servicio eficiente desde la perspectiva humana.

Responsable

El responsable de velar por la aplicación de la capacitación es la gerencia del Hostal Hikari.

Beneficiarios

Las capacitaciones están aplicadas a los colaboradores del Hostal Hikari que se encuentran en constante contacto con los clientes.

Tabla 52*Capacitación en calidad de servicio*

TEMA	OBJETIVO	TEMARIO	TIEMPO
CALIDAD DE SERVICIO	Propiciar que la adquisición de conocimientos y la práctica de altos estándares de calidad en la organización.	<p>El elemento principal de una organización: El cliente, expectativas y percepciones.</p> <p>Las demandas del cliente, en función del servicio pre y pos venta.</p> <p>Construyendo relaciones con el cliente: objetivos en los distintos niveles de temporalidad.</p> <p>Proceso para el desarrollo de un servicio.</p> <p>Estándares de calidad en el servicio.</p> <p>El proceso integral de la prestación de un servicio.</p> <p>Objetivos del servicio. Cultura de un buen servicio.</p> <p>Los efectos de agregar valor al producto a través de un buen servicio.</p> <p>Modelos de calidad para eliminar las brechas</p> <p>Estrategias de fidelización</p>	<p>1 SESION 1 HORA</p> <p>2 SESION 1 HORA</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 53*Capacitación en atención al cliente*

TEMA	OBJETIVO	TEMARIO	TIEMPO
ATENCION AL CLIENTE	Sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia que los clientes tienen en la organización otorgándoles técnicas que mejoren su interacción con el mismo.	La relación entre la calidad de vida personal y la empresa	1 SESION 1 HORA
		Visión empresarial y el sentido de pertenencia	
		El papel que juega el colaborador en el cumplimiento de la misión	
		La condición entre el socio y el colaborador	
		La responsabilidad de ser parte de la organización	
		La interacción con el cliente	2 SESION 1 HORA
	La calidad de atención	Generando una atención de buena calidad	
		El proceso de la atención	
		Los elementos de la atención	
		Momentos críticos en el servicio	
		Documentación en el servicio	3 SESION 1 HORA
	Momentos críticos	Contacto con el cliente	
		Estructura de la organización enfocada en el servicio	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 54*Capacitación en comunicación asertiva*

TEMA	OBJETIVO		TEMARIO	TIEMPO
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia que los clientes tienen en la organización otorgándoles técnicas que mejoren su interacción con el mismo.	La comunicación	Los elementos de la comunicación La comunicación al interior de la organización Elementos facilitadores de la comunicación	1 SESION 1 HORA
		Habilidades comunicativas	La escucha proactiva Empatía en la organización El lenguaje verbal y no verbal	2 SESION 1 HORA
		Comportamientos influyentes en la comunicación	Los diferentes comportamientos Obstáculos en la asertividad Características de la asertividad Técnicas asertivas	3 SESION 1 HORA
		Comunicación y el grupo de trabajo	¿Para qué sirve la comunicación? Manejo de conversaciones La retroalimentación Inteligencia emocional	4 SESION 1 HORA
		Inteligencia emocional y resolución de conflictos	La empatía y la atención al cliente Tipología de clientes Resolución de conflictos Técnicas para enfrentar situaciones difíciles	5 SESION 1 HORA

Fuente: Elaboración propia

DETALLE ECONOMICO FINANCIERO

Capacidad instalada

Según los datos operativos del hostel, este posee una capacidad para alquilar las habitaciones 330 veces en un mes, siendo ocupadas las habitaciones durante todos los días.

Tabla 55

Capacidad instalada del Hostel

TIPO	CANTIDAD	CAPACIDAD INSTALADA
Simple	4	240 Usos
Matrimonial	4	240 Usos
Doble	3	180 Usos
Total	11	660 Usos

Fuente: Elaboración propia

Según los datos extraídos del INEI 141 clientes deben hospedarse en un establecimiento de hospedaje. No obstante el número de días que ocupan los establecimientos es de 1.2. Lo cual deja un numero de 169.2 veces al mes que un hostel deba ser ocupado, en un horario de 24 horas. Por otra parte el hostel hikari ofrece sus servicios en un horario de 12 horas, por tal motivo se tendría una demanda de 384.4 veces que las habitaciones del hostel puedan ser ocupadas.

Tabla 56

Necesidades de capacidad instalada

MOTIVO	PERSONAS	FACTOR	CAPACIDAD INSTALADA
Alquiler	141	1.2	169.2
	Total		384.4

Fuente: Elaboración propia

Proyección de la demanda

En la región Lambayeque existen una cantidad de 577 establecimientos de hospedajes, donde se hospedan un aproximado de 81530 turistas tanto nacionales como extranjeros mensualmente. Dejando un promedio de 141 clientes que deben hospedarse en un solo Hostal.

La demanda de las habitaciones es proyectada según la demanda del último mes.

Según los datos del último mes la demanda de habitaciones simple ha sido por 40 veces. La demanda de habitaciones matrimoniales ha sido de 35 veces y la demanda de habitaciones dobles ha sido por 23 veces.

Por efectos de la proyección se asume que el número de veces es equivalente a un número de clientes que cancelaron el servicio, en el caso de que las habitaciones hayan sido ocupadas por un solo cliente; dado que en el Hostal no alquila las habitaciones por fracción.

Tabla 57

Demanda del último mes

TIPO	VECES
Simple	40
Matrimonial	35
Doble	23
TOTAL	98

Fuente: Elaboración propia

A partir de los datos anteriores se proyecta la demanda para las distintos tipos de habitaciones que presenta el Hostal.

Tabla 58

Demanda proyecta

TIPO	Frecuencia relativa (%)	Frecuencia absoluta
Simple	40.82	58
Matrimonial	35.71	50
Doble	23.47	33
TOTAL	100	141.00

Fuente: Elaboración propia

Gasto de personal actual

Actualmente el Hostal cuenta con dos recepcionistas los cuales laboran en los diferentes turnos, se cuenta con dos camareras, un contador, un administrador y un botones, la suma de sus sueldos es de 5800 unidades monetarias.

Tabla 59

Gasto de personal actual

PERSONAL	CANTIDAD	COSTO	SUBTOTAL
Recepcionista	2	750	1500
Camarera	2	750	1500
Contador	1	250	250
Administrador	1	1800	1800
Botones	1	750	750
	TOTAL		5800

Fuente: Elaboración propia

Gasto de personal proyectado

La estrategia de valet parking y movilidad de la propuesta implican la contratación de dos choferes quienes conducirán los autos que transportarán a los clientes.

Tabla 60

Gasto de personal proyectado

PERSONAL	CANTIDAD	COSTO	SUBTOTAL
Recepcionista	2	750	1500
Camarera	2	750	1500
Contador	1	250	250
Administrador	1	1800	1800
Botones	1	750	750
Valet Parking	2	900	1800
	TOTAL		7600

Fuente: Elaboración propia

Servicios proyectados

Tabla 61

Servicios proyectados

SERVICIOS	GASTO EN EL ULTIMO MES	GASTO PROYECTADO
Luz	400	600
Agua	122	183
Teléfono, internet, cable	180	180

Fuente: Elaboración propia

Gastos indirectos actuales

En el último mes los gastos indirectos fueron de 237.5 unidades monetarias

Tabla 62

Gastos indirectos actuales

GASTOS INDIRECTOS	UNIDADES	SUBTOTAL
Ambientador	1	24.5
Desinfectante	1	23
Detergente	1	44.5
Lejía	1	24.5
Jabón de tocador	400	70
Papel higiénico	72	51
TOTAL		237.5

Fuente: Elaboración propia

Gastos indirectos proyectados

Tabla 63

Gastos indirectos proyectados

GASTOS INDIRECTOS	UNIDADES	SUBTOTAL
Ambientador	1	24.5
Desinfectante	1	23
Detergente	2	89
Lejía	2	49
Jabón de tocador	400	70
Papel higiénico	141	100
Combustible	12.24	100
TOTAL		455.5

Fuente: Elaboración propia

Gastos por software de base de datos y fidelización

Tabla 64

Gastos por software para base de datos y fidelización

DETALLE	SUB TOTAL
Software para base de datos	2000
Tarjetas Bonus	500
Lector de tarjetas	1500
TOTAL	4000

Fuente: Elaboración propia

Gastos por capacitaciones

Tabla 65

Gastos por capacitaciones

DETALLE	SUB TOTAL
Calidad de servicio	500
Atención al cliente	500
Comunicación asertiva	500
TOTAL	1500

Fuente: Elaboración propia

Proyección de ingresos por alianzas estratégicas

Tabla 66

Proyección de ingresos por alianzas estratégicas

MOTIVO	DETALLE	PRECIO	CANTIDAD	SUBTOTAL
Rutas turísticas	1 Paquete turístico para la ruta Chaparrí para una persona	300	12	3600
	1/2 Paquete turístico para la ruta moche para una persona	114	12	1368
	1/4 Paquete turístico para la ruta Sicán	72.5	12	870
	TOTAL			5838

Fuente: Elaboración propia

Ingresos por unidad de negocio principal actual

Tabla 67

Ingresos por unidad de negocio principal actual

TIPO	VECES	PRECIO	SUBTOTAL
Simple	40	90	3600
Matrimonial	35	110	3850
Doble	23	115	2645
	TOTAL		10095

Fuente: Elaboración propia

Ingresos por unidad de negocio principal proyectado

Tabla 68

Ingresos por unidad de negocio principal proyectado

TIPO	VECES	PRECIO	SUBTOTAL
Simple	58	90	5220
Matrimonial	50	110	5500
Doble	33	115	3795
TOTAL	141		14515

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto

Tabla 69

Presupuesto total

DETALLE	SUBTOTAL
Personal	7600
Servicios	963
Costo indirectos	455.5
Volantes informativos	40
Software base de datos y fidelización	4000
Capacitaciones	1500
TOTAL	14558.5

Fuente: Elaboración propia

Tabla 70*Flujo de caja proyectado*

	MES 0	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5
INVERSION	14558.5					
INGRESOS						
Ventas por unidad de negocio principal	10095	14515	14515	14515	14515	14515
Ventas por paquetes turísticos	0	5838	5838	5838	5838	5838
Ingresos por pasajes		1296	1296	1296	1296	1296
TOTAL INGRESOS	10095	21649	21649	21649	21649	21649
EGRESOS						
Personal	5800	7600	7600	7600	7600	7600
Servicios	702	963	963	963	963	963
Costos indirectos	237.5	455.5	455.5	455.5	455.5	455.5
Gastos administrativos		5500				
Gastos de ventas		40				
IR (1.5%)	50.33	106.3575	189.4575	189.4575	189.4575	189.4575
TOTAL EGRESOS	6789.83	14664.8575	9207.9575	9207.9575	9207.9575	9207.9575
FLUJO DE CAJA	3305.17	6984.1425	12441.0425	12441.0425	12441.0425	12441.0425

Fuente: Elaboración propia

ANALISIS DE RENTABILIDAD

Tabla 71

Análisis de rentabilidad

INVERSION							
COK							
		14558.5					
		0.83					
MES	INGRESOS	EGRESOS	FLUJO DE CAJA	Tasa (1+t) ⁿ	INGRESOS ACTUALIZADOS	EGRESOS ACTUALIZADOS	
	0		-14558.5	1	0	0	
	1	21649	14665	6984	0.55	11830.1	8013.6
	2	21649	9208	12441	0.30	6464.5	2749.5
	3	21649	9208	12441	0.16	3532.5	1502.5
	4	21649	9208	12441	0.09	1930.3	821.0
	5	21649	9208	12441	0.05	1054.8	448.7
TOTAL					1.15	24812.3	13535.3

Tabla 72

Indicadores de viabilidad de la propuesta

INDICADOR	FACTOR
VAN	11277
TIR	64%
COSTO BENEFICIO	1.83
UTILIDADES	56658.46

Fuente: Elaboración propia

Financiamiento

La propuesta será financiada en su totalidad por la dueña del Hostal por la cantidad de 14558.5 unidades monetarias.

Cronograma de actividades

Tabla 73

Cronograma de actividades

DETALLE	PERIODO			
	1 sem	2 Sem	3 Sem	4 Sem
Aplicación del servicio de Valet Parking y movilidad	X			
Aplicación del software para la base de datos y fidelización		x		
Generación de alianzas estratégicas con las empresas turísticas			x	
Aplicación de capacitaciones a los trabajadores del Hostal				x

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones de la propuesta

La propuesta implica la contratación de dos choferes para el servicio de Valet Parking y servicio de movilidad.

La propuesta implica la adquisición de un software para generar una base de datos.

La propuesta implica una inversión de 14558.5 unidades monetarias.

La propuesta es viable puesto que el VAN arroja un valor de 11277 y la TIR es mayor a la tasa de descuento.

La inversión será recuperada en el primer mes de la aplicación de la propuesta.

La aplicación de la propuesta habrá generado una ganancia de 1.83 unidades monetarias sobre la inversión al cabo de 5 meses de su aplicación.

Al final de los 5 meses la inversión habrá generado una utilidad de 56658.46 unidades monetarias.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

En nuestra investigación se ha contemplado las siguientes estrategias para mejorar la calidad de servicio basándose en nuestras encuestas que fueron las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad y empatía; para ello, se propone la contratación de un servicio valet parking, implementar un sistema integrado de gestión, alianzas estratégicas con diferentes empresas turísticas y capacitación al personal; repercutiendo dichas mejoras en la eficiencia operativa de la organización.

En el hostel Hikari en relación a la calidad se identificaron tres procesos positivos que el cliente resalta: la atención del personal de servicio, ubicación estratégica y el servicio de alimentación en el comedor del hostel; en relación de los procesos negativos el huésped identifica lo siguiente: el servicio de cochera y la falta de información turística de parte del personal; en este sentido, el nivel de calidad de servicio es valorado por los clientes como muy satisfecho solo por el 1%, asimismo con un 99% se muestran satisfechos, cifra positiva, pero no es la valoración ideal que es muy satisfecho, lo descrito justifica la realización del diseño de estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio en el hostel Hikari. tabla N° 37.

Los factores de mayor influencia de la calidad de servicio desde la percepción de los huéspedes en los resultados evidencian que se tiene que diseñar estrategias orientadas y/o basadas en fortalecer los factores de tangibilidad, confiabilidad y empatía, debido a que estos factores han influenciado en su insatisfacción, y teniendo como valoración muy satisfechos a la seguridad con un 94% y con igual valoración el 39% considera como otro factor la capacidad de respuesta. Tabla N°43.

En el hostel Hikari en relación a la eficiencia operativa se identificaron dos procesos positivos que el personal resalta: el control para evitar pérdida de materiales y maximizar los rendimientos de los horarios, en relación de los procesos negativos donde el personal identifica lo siguiente: Que la empresa no brinda capacitación ; así mismo el 71% de los trabajadores califican a la eficiencia operativa del hostel como malo; por lo cual se busca a través de estrategias mejorar la eficiencia operativa y que esta sea valorada como muy buena. En la tabla N° 44.

En el hostal Hikari en relación a las dimensiones evaluadas a la eficiencia operativa se puede determinar que el 42.9% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la existencia de un sistema de control de materiales físicos que maximizan los rendimientos de los horarios de trabajo; así mismo, el 57% lo valoran del mismo modo concluyendo que la ubicación estratégica del hostal es propicia para el incremento de la demanda de huéspedes. De esta manera se comprueba que se debe diseñar estrategias para reforzar las dimensiones, como es la Conformación y entrenamiento de los grupos de trabajo, Búsqueda de referentes y definición de metas, Identifique la oportunidad y determine metas, medición de los resultados y Verificación de resultados. Debido que estos factores no están haciendo bien trabaja están dificultando el máximo rendimiento laboral. Tabla N°45.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda a todo el personal del hostel participar del cambio organizacional propuesto por la gerencia general; con el fin de incorporar en las funciones de los colaboradores estas estrategias de mejora para conseguir la rentabilidad estimada por la gerencia general.

Se le recomienda a la propietaria del hostel implementar la propuesta de mejora de la calidad en el hostel: valet parking de cochera, software de sistema de gestión integrado y alianzas estratégicas con empresas turísticas locales.

Se recomienda a la propietaria del hostel Hikari implementar programas de capacitación en atención al cliente con el fin de mejorar la empatía del trabajador; así mismo invertir en equipos de seguridad para visualizar el control de los procesos; y finalmente mejorar la confianza del cliente a través de servicios tales como: ordenar y cautelar los bienes físicos del huésped.

Se le recomienda a la administración del hostel que aplique la estrategia de capacitar a sus trabajadores para que puedan aplicar los conocimientos aprendidos dentro de la empresa, y de esta forma brindar un servicio especializado al huésped, permitiendo de esta manera mejorar la eficiencia operativa del hostel Hikari.

Se recomienda a la administración del hostel Hikari organizar estrategias de trabajo en equipo en donde se desarrolle actividades de verificación y control de todos los procesos del hotel; así mismo, establezca las metas de trabajo en orden de conseguir resultados positivos de crecimiento y rentabilidad

REFERENCIAS

- Alberca, P. (2014). *¿Incide el resultado contable y la dimensión empresarial en*. Obtenido de EBSCO: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=3e000f9e-a636-4421-8218-ea0bb35bc5e5%40sessionmgr4009&vid=5&hid=4112>
- Alpiste, H. M., Carpio, J. A., & Coll, F. J. (09 de 2015). *Analisis de la situación financiera y operativa y propuestas para mejorar la gestión del hotel Inkallpa*. Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de Repositorio académico UPC: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/599292/1/TESIS+HOTEL+INKALLPA.pdf>
- Benalcázar, C. M. (2013). *El Desarrollo Organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa del Recurso humano de la cooperativa de ahorro y crédito LA Floresta Ltda*. Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de Repositorio UTA: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5683/1/70%20o.e..pdf>
- Campos, S. A. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la Empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*. Licenciatura, Universidad Católica Santo toribio de Mogrovejo. Obtenido de Repositorio tesis USAT: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/214>
- Cárdenas, E. P. (2016). *El proceso administrativo y la toma de decisiones en el Gran Hotel Amazónico, de la ciudad de Puyo*. Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de Repositorio UTA: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23288/1/T3664i.pdf>
- Castro, H. J. (2014). *ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA PARA MICROEMPRESA FUNNGER SYSTEM*. Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de Repositorio UNCP: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1136/AN%20C3%81LISIS%20c%20DISE%20C3%91O%20E%20IMPLEMENTACI%20C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Delgado, J. E., & Carrasco, H. (2015). *Evaluación de los niveles de calidad de la Empresa de Transportes Línea en el área de carga y encomiendas, Chiclayo 2014*. Obtenido de Repositorio tesis USAT: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/169>
- Díaz, E. J. (2014). *Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la Empresa Gran Hotel El Golf Trujillo*. Licenciatura, Universidad Nacional Trujillo. Obtenido de Repositorio digital UNITRU: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/753>
- Díaz, M. (26 de 02 de 2014). calidad en el servicio, atributo valioso para la seguridad turística. *Gestiopolis*, 1. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-en-el-servicio-atributo-valioso-para-la-seguridad-turistica/>
- D'Mesa, G., Zaldívar, M. M., & Martín, R. (2015). *Impacto de la tecnología de las cadenas hoteleras extranjeras en Cuba por medio de los contratos de administración*. Obtenido de Uexternado: <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4445>
- Douglas, H., & Bateson, J. (2005). *Fundamentos de marketing de servicios*. México: Thomson.
- Duran, F., García, E., & Gutiérrez, M. (2013). Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el country Internacional. *Dimensión Empresarial*, 2.
- Flores, A. D. (06 de 2014). *La Eficiencia del Marketing On-Line y la Captación de Clientes para la Hostería Imperio Real Resort Spa del cantón Salcedo*. Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de Repositorio UTA: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/8045>
- Franco, C. A., & Velásquez, F. (09 de 2000). *Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipo*. Obtenido de ICESI: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/42/40
- Freire, M. D. (04 de 2014). *Análisis de calidad de servicio en atención al cliente de dos hostales de tercera categoría ubicados en la ciudad de baños de aguas santa*. Licenciado, Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de repositorio: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9354/TEISIS%20DANIELA%20FREIRE%20FINAL%20%28Reparado%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- González, M. D., Martín, R., & Giuliani, A. C. (09 de 2015). *Evaluando el progreso de la eficiencia con tecnología en una cadena de*. Obtenido de RAE: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v55n5/0034-7590-rae-55-05-0551.pdf>
- Guerrero, D. D., & Villaseca, M. M. (2015). *La calidad de servicio en las discotecas en la ciudad de Chiclayo*. Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de Repositorio tesis USAT: is.usat.edu.pe/handle/usat/267
- Hallak, J., & Parisi, C. (28 de 07 de 2016). *Manual de calidad de servicio para la cadena Casa Tropical Boutiques Hotels & Lodges Venezuela*. Licenciatura, Universidad Nueva Esparta. Obtenido de Repotur: <http://www.repotur.gov.ar/handle/123456789/7848>
- Heredia, J. E., & Medina, G. E. (2014). *Calidad de servicio de las socias de oriflame y su influencia en la valoración de su imagen de marca de los clientes de la ciudad de Chiclayo en el año 2014*. Licenciatura, Universidad César Vallejos. Obtenido de Repositorio UCV: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/93/1/hereria_sj.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metología de la Investigación*. México: McGraw-Hili.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL.
- Lima, A. C. (2014). *Modelo de desarrollo organizacional para la hostería San Isidro de Italquí, ubicada en el cantón Cotacachi provincia de Imbabura*. Licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de Repositorio institucional UNIANDES: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2318>
- Lopez, Y. (04 de 12 de 2014). *Capacidad operativa de los hoteles de Ocaña y su Región*. Licenciatura, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Obtenido de Repositorio Ufpso: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/512>
- Martinez, M. R. (2009). *Evaluación financiera y opracional: aplicadas en pymes hoteleras*. Obtenido de Journal EAN: <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/view/459/450>

- Monsalve, C., & Hernández, S. (Junio de 2015). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
- Murillo, R., & Guerra, R. (01 de 2015). *Entendiendo las diferencias entre eficiencia operativa Vs estrategias*. Obtenido de Baker Tilly Panama: <http://www.bakertillypanama.com/wp-content/uploads/2015/01/Boletin-Enero-2015-Panama.pdf>
- Negri, S. J. (14 de 07 de 2011). *Calidad de servicio. Dar el ejemplo es la clave*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/calidad-servicio-dar-ejemplo-es-la-clave/>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2013). Metodología de la investigación. En *Metodología de la investigación* (pág. 164). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). Metodología de la Investigación. En H. Ñaupas Paitán, E. Mejía Mejía, E. Novoa Ramírez, & A. Villagómez Paucar, *Metodología de la Investigación* (pág. 246). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación*. Colombia - Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortiz, I., & Rivera, R. (2015). *Relación entre los estulos de liderazgo y la calidad de servicios prestado en hoteles categorizados de tres estrellas en el alto Mayo - 2015*. Licenciatura, Universidad Nacional De San Martín-Tarapoto. Obtenido de Tesis unsm:

http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/653/1/Irene%20Ortiz%20Huam%C3%A1n_Roxana%20Rivera%20Rivera.pdf

Palencia, M. (s.f.). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Datateca UNAD: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100103/100103_2013_1/Metodologia_de_la_Investigacion_MODULO-1.pdf

Pérez, J. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial*. España: ESIC.

Pizzo, M. (19 de 02 de 2014). *Testear la calidad del servicio desde la verdad del cliente*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/testear-la-calidad-del-servicio-desde-la-verdad-del-cliente/>

Ríos, M. E. (2014). *Gestión de Recursos Humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera - ciudad de Huamachuco - 2014*. Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de UNITRI: http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2028/rioshenriquez_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roser, M. (1993). *Garantía de calidad en atención primaria en salud*. Elsevier Doyma.

Santana, M., & Aspilcueta, H. (2015). *Prioridades de gestión de tecnologías de información en organizaciones peruanas*. Obtenido de EBSCO: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=4&sid=edd878e1-9718-4d4b-9712-e8ff87554d8d%40sessionmgr4010&hid=4112&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT11aG9zdC1saXZl#AN=114180641&db=sih>

Serrano, A. S., & Gónzales, D. C. (2015). *Propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo 2014*. Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de Repositorio tesis USAT: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/263>

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic.

Sueiro, G. (2012). *¿Qué es la confiabilidad?* Obtenido de Gestion.Tendencias: <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabilidad.pdf>

Tapia, R. (2013). *Evaluación de indicadores de eficiencia, calidad y oportunidad en las empresas hoteleras de cuatro estrellas, ciudad de Chiclayo, mediante una auditoría*

de gestión para mejorar su rentabilidad. Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de Repositorio tesis USAT: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/189>

Tupac, V. J. (2015). *Evaluación de la Calidad de Servicio del hotel Atton - San Isidro de la Ciudad de Lima, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2015.* Licenciatura, Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote.

Varadan, S. (s.f.). *¿Cuál es el significado de eficacia operativa?* Obtenido de eHow en Español: http://www.ehowenespanol.com/significado-eficacia-operativa-sobre_135567/

Yrigoyen, J. I. (11 de 02 de 2013). *Explorando Distintos Tipos de Innovación en Micro y Pequeñas Empresas.* Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.cl/pdf/jotmi/v8s1/art62.pdf>

Zeithamal, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (s.f.). *El modelo Servqual de calidad de servicio.* Obtenido de Aiteco: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Zeithaml, V. (Enero de 1993). *ProQuest ebrary.* Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=10184529>

ANEXOS



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, _____

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

Barboza Arévalo Elver José con DNI 75417516

Castañeda Torres Mirian Domenica con DNI 43418423

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:
ESTRATEGIA DE CALIDAD DE SERVICIO Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN EL HOSTAL HIKARI CHICLAYO – 2016, presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de Licenciado de Administración, de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
Barboza Arévalo Elver José	75417516	
Castañeda Torres Mirian Domenica	43418423	

Figura 46. En la figura se observa formato de autorización de autores de la tesis

Fuente: Elaboración propia.

Acta de originalidad

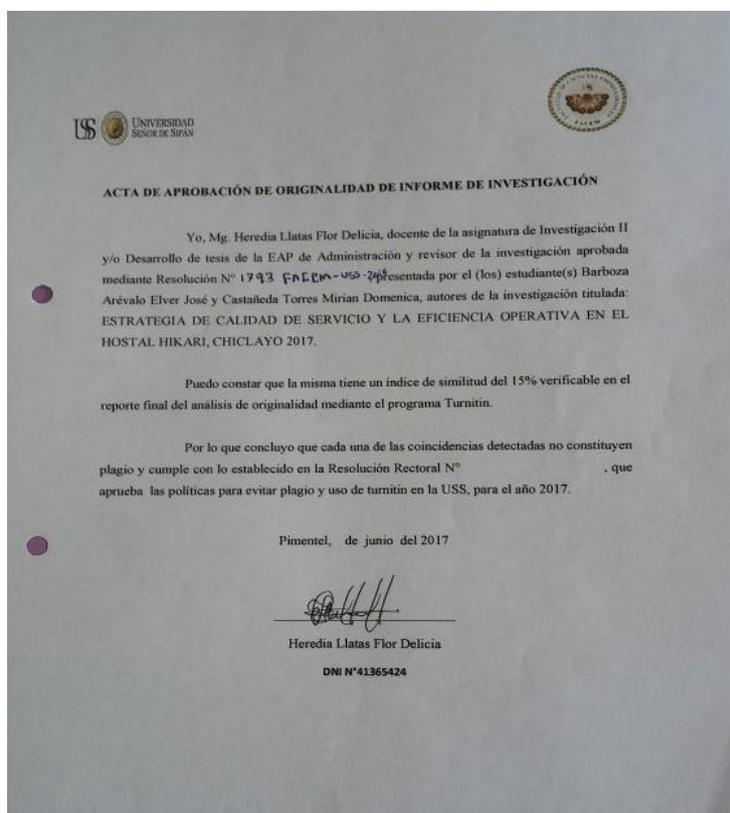


Figura 47. En la figura se observa el Acta de originalidad de la tesis

Fuente: Elaboración propia.

Reporte de TURNITIN

ESTRATEGIA DE CALIDAD DE SERVICIO Y LA EFICIENCIA
OPERATIVA EN EL HOSTAL HIKARI CHICLAYO – 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	www.readbag.com Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
4	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
5	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	intellectum.unisabana.edu.co Fuente de Internet	1%
8	documents.mx Fuente de Internet	1%

Figura 48. En la figura se observa el reporte de TURNITIN que es del 15%.

Fuente: Elaboración propia

Constancia de autorización



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Ciudad Universitaria, noviembre 2016.

Sr(a):
AMPARO CASTAÑEDA OTSU
GERENTE GENERAL
HOSTAL HIKARI
Presente.

Asunto: Solicito autorización para aplicación Tesis.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a sus instalaciones a los alumnos del IX ciclo, para que apliquen Instrumento para el desarrollo de su tesis, denominado: **"Estrategias de calidad de servicio y la eficiencia operativa en el Hostal Hikari - Chiclayo 2016"**, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos de los alumnos:

- Castañeda Torres Mirian Domenica - DNI: 43418423
- Barboza Arévalo Elver José - DNI: 75417516

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin de que nuestros alumnos no tengan inconveniente y pueda ejecutar su tesis.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Mg. Mirko Merino Nuñez
Director de la EAP Administración
Universidad Señor de Sipán



HOSTAL HIKARI ***
TELÉFONO: 051 226521
SAN JOSÉ 996 - CHICLAYO

KM. 5 CARRETERA A PIMENTEL
TELÉFONO: (+51) (74) 481610 / FAX: 203881

CHICLAYO - PERU



Figura 49. Constancia de autorización para realizar la investigación en el Hostal Hikari

Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia

Estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DISEÑO	INSTRU
<p>¿Qué Estrategia de Calidad de Servicio contribuirá en la eficiencia operativa en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la existencia de la relación entre la Estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016</p>	<p>H0: No existe relación entre Estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016</p> <p>H1: Si existe relación entre Estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016</p>	<p>calidad de Servicio</p>	<p>No experimental</p>	<p>SERVQUAL</p>
	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar las Estrategia de calidad de servicio aplicadas en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016. ➤ Analizar el nivel de eficiencia operativa aplicada en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016. ➤ Evaluar los factores de la Estrategia de calidad de servicio que influyen en la eficiencia operativa del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016 		<p>Eficiencia Operativa</p>	<p>No experimental</p>	<p>Cuestionario (elaboración propia)</p>

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario N° 1

Instrucciones: Califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el hostel Hikari. Donde:

5= Total de acuerdo 4 = De acuerdo 3= Indiferente 2= Desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	El hostel debe contar con muebles modernos y confortables en cada habitación					
2	El hostel contará con servicio de internet, cable y televisión.					
3	El servicio de cochera del hostel será permanente.					
4	El hostel tendrá ubicación geográfica estratégica con el centro de la ciudad					
5	El personal de recepción del hostel orientará y explicará de manera clara los servicios ofrecidos.					
6	El personal de servicio del hostel atenderá en un horario adecuado					
7	El hostel respetará la programación del checkout y check in.					
8	El hostel registrará los datos del cliente en un sistema informático.					
9	Se respetará los acuerdos de reservación de la habitación del hostel.					
10	Los pagos por los servicios serán atendidos de manera eficiente.					
11	El hostel cumplirá oportunamente con los servicios de alimentación					
12	Los servicios de transporte del hostel serán rápidos y oportunos					
13	El hostel tendrá una adecuada atención de los servicios complementarios (toallas, jabón, shampoo, etc.)					
14	El hostel respetará la privacidad del huésped durante su permanencia.					
15	El hostel tendrá servicio de video cámaras ubicados en zonas estratégicos.					
16	Contará el hostel con señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas.					
17	Los extintores contra incendios del hostel estarán operativos.					
18	Se brindara un trato amable y respetuoso por parte del personal de servicio.					
19	El personal del hostel le brindará información turística que usted necesite.					
20	Obtendrá usted información veraz relacionada con los servicios del hostel.					
21	El hostel atenderá de manera adecuada a los clientes antes, durante y después del servicio.					
22	El hostel usará una base de datos sobre las preferencias y gustos de los huéspedes.					

Cuestionario N°2

Instrucciones: Califique las Percepciones, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que ha recibido en el hostel Hikari. Donde:

5= Total de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indiferente 2= Desacuerdo 1= Total desacuerdo.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Los muebles de la habitación son confortables y modernos					
2	El hostel brinda servicio de internet, cable, televisión					
3	El hostel cuenta con servicio de cochera permanente.					
4	El hostel está ubicada geográfica y estratégicamente con el centro de la ciudad.					
5	El personal de recepción orientó de manera clara y adecuada los servicios ofrecidos.					
6	La atención del personal de servicio lo atendido en un horario adecuado.					
7	Se respetó la atención de la programación del check out y check in.					
8	El Hostel registró los datos del cliente a través de un sistema informático.					
9	El Hostel respeto los acuerdos de las reservas de los clientes.					
10	Los pagos por los servicios fueron atendidos eficientemente.					
11	El hostel cumple en forma oportuna los servicios adicionales de alimentación.					
12	Los servicios de transportes que brinda el hostel a sus clientes son rápido y oportuno.					
13	El hostel tuvo una adecuada atención de los servicios complementarios (toallas, jabón, shampoo, etc.)					
14	Durante su permanencia en el hostel se respetó la privacidad.					
15	El hostel cuenta con servicio de video cámaras ubicados en zonas estratégicos.					
16	Existen las señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas en caso de emergencia.					
17	El hostel tiene extintores operativos contra incendios.					
18	El personal del hostel lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
19	El personal del hostel le brindó información turística adecuada.					
20	Entendieron la información relacionado con los servicios del hostel.					
21	El hostel atendió a los clientes antes, durante y después del servicio.					
22	El hostel cuento con una data sobre las preferencias y gustos de los huéspedes.					

Cuestionario N° 3

Instrucciones: Se presenta un cuestionario de preguntas dirigidos a los trabajadores de este hostel; se pretende conocer su opinión sobre la eficiencia en el trabajo. (Marque solo una respuesta como verdadera).

- 1) La empresa desarrolla curso de capacitación para sus trabajadores
a. Total, de acuerdo b. De acuerdo c. Desacuerdo d. Total desacuerdo
- 2) La empresa cuenta con un control para evitar desperdicios y maximizar los rendimientos de los horarios
a. Total, de acuerdo b. De acuerdo c. Desacuerdo d. Total desacuerdo
- 3) La empresa cuenta con un plan estratégico que establezca los parámetros del rendimiento de los colaboradores
a. Total, de acuerdo b. De acuerdo c. Desacuerdo d. Total desacuerdo
- 4) Cree usted que se encuentre satisfecha con los objetivos y metas alcanzadas
a. Total, de acuerdo b. De acuerdo c. Desacuerdo d. Total desacuerdo
- 5) Cree usted que la ubicación estratégica del hostel es propicia para el incremento de la demanda
a. Total de acuerdo b. De acuerdo c. Desacuerdo d. Total desacuerdo
- 6) La empresa aplica técnicas para mejorar la desorganización, desorden y dualidad diferenciales.
a. Total, de acuerdo b. De acuerdo c. Desacuerdo d. Total desacuerdo
- 7) La empresa utiliza indicadores para medir los resultados esperados
a. Total, de acuerdo b. De acuerdo c. Desacuerdo d. Total desacuerdo
- 8) La empresa verifica los resultados a través de los indicadores de cantidad, calidad, costo y tiempo.
a. Total, de acuerdo b. De acuerdo c. Desacuerdo d. Total desacuerdo
- 9) La empresa cuenta con los procedimientos que deben ejecutarse por todos los trabajadores
a. Total, de acuerdo b. De acuerdo c. Desacuerdo d. Total desacuerdo

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MIRKO MORINO NÚÑEZ
	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Marketing
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15
	CARGO	Docente
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Castañeda Torres Mirian Domenica Barboza Arévalo Elver	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL:</u> Determinar la existencia de la relación entre la Estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Identificar las Estrategia de calidad de servicio aplicadas en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016</p> <p>Analizar el nivel de eficiencia operativa aplicada en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016</p> <p>Evaluar los factores de la Estrategia de calidad de servicio que influyen en la eficiencia operativa del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 31 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente</p>	

será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1. Los muebles de la habitación son confortables y modernos.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
2. El hostel tiene servicio de internet, cable, televisión y terma operativo.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
3. El hostel cuenta con servicio de cochera permanente.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
4. El hostel tiene ubicación geográfica estratégica con el centro de la ciudad.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
5. El personal de recepción orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los servicios ofrecidos.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
6. La atención del personal de servicio lo realizó en un horario adecuado.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
7. El Hostel realiza la atención respetando la programación del check out y check in.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
8. El Hostel registra los datos del cliente a través del sistema informático.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
9. El Hostel respeta los acuerdos de las reservas de los clientes.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Los pagos por los servicios son atendidos eficientemente.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. El hostel cumple en forma oportuna los	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

servicios adicionales de alimentación.	
12. Los servicios de transportes que brinda el hostel a sus clientes es rápido y oportuno.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
13. Los servicios complementarios (toallas, jabón, shampoo, etc.) fueron rápidos y confiables.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
14. Durante su permanencia se respetó la privacidad del huésped.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
15. El hostel cuenta con servicio de video cámaras de seguridad ubicados en zonas estratégicos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
16. Existen las señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas en caso de emergencia.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
17. El hostel cuenta con extintores operativos contra incendios.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
18. El personal del hostel lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
19. El personal del hostel le proporcionó la información turística que usted necesitó.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
20. Los clientes entienden la información relacionado con los servicios del hostel.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
21. El hostel atiende a los clientes antes, durante y después del servicio.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
22. El hostel cuenta con una data sobre las preferencias y gustos de los huéspedes.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
23. La empresa desarrolla curso de capacitación para sus trabajadores a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

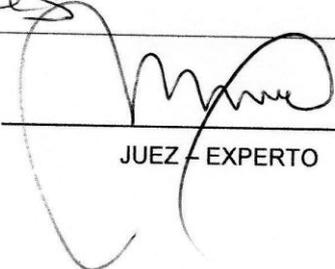
desacuerdo	
<p>24. La empresa cuenta con un control para evitar desperdicios y maximizar los rendimientos de los horarios</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. La empresa cuenta con un plan estratégico que establezca los parámetros del rendimiento de los colaboradores</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. Se encuentre satisfecho con los objetivos y metas alcanzadas</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. cree usted que la ubicación estratégica del hostel es propicia para el incremento de la demanda</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. La empresa aplica técnicas para mejorar la desorganización, desorden y dualidad diferenciales.</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. La empresa utiliza indicadores para medir los resultados esperados</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30. La empresa verifica los resultados a través de los indicadores de cantidad, calidad, costo y tiempo.</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo	
31. La empresa cuenta con los procedimientos que deben ejecutarse por todos los trabajadores a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>31</u> N° TD _____
------------------------------	-----------------------------

2. COMENTARIO GENERALES

3. OBSERVACIONES	Mejorar la redacción de preguntas
-------------------------	--------------------------------------



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Paul Angel Otayo Leon
	PROFESIÓN	Ing. Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 años
	CARGO	Docente - Dependiente
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Castañeda Torres Mirian Domenica	
	Barboza Arévalo Elver	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la existencia de la relación entre la Estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016	
	ESPECÍFICOS Identificar las Estrategia de calidad de servicio aplicadas en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016 Analizar el nivel de eficiencia operativa aplicada en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016 Evaluar los factores de la Estrategia de calidad de servicio que influyen en la eficiencia operativa del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 31 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

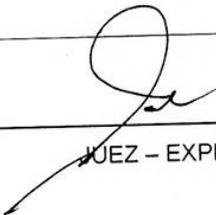
<p>1. Los muebles de la habitación son confortables y modernos.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>2. El hostel tiene servicio de internet, cable, televisión y terna operativo.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>3. El hostel cuenta con servicio de cochera permanente.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. El hostel tiene ubicación geográfica estratégica con el centro de la ciudad.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. El personal de recepción orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los servicios ofrecidos.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. La atención del personal de servicio lo realizó en un horario adecuado.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>7. El Hostel realiza la atención respetando la programación del check out y check in.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>8. El Hostel registra los datos del cliente a través del sistema informático.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>9. El Hostel respeta los acuerdos de las reservas de los clientes.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>10. Los pagos por los servicios son atendidos eficientemente.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. El hostel cumple en forma oportuna los servicios adicionales de alimentación.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____</p>

12. Los servicios de transportes que brinda el hostel a sus clientes es rápido y oportuno.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. Los servicios complementarios (toallas, jabón, shampoo, etc.) fueron rápidos y confiables.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. Durante su permanencia se respetó la privacidad del huésped.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. El hostel cuenta con servicio de video cámaras de seguridad ubicados en zonas estratégicos.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. Existen las señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas en caso de emergencia.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. El hostel cuenta con extintores operativos contra incendios.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. El personal del hostel lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. El personal del hostel le proporcionó la información turística que usted necesitó.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. Los clientes entienden la información relacionado con los servicios del hostel.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. El hostel atiende a los clientes antes, durante y después del servicio.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. El hostel cuenta con una data sobre las preferencias y gustos de los huéspedes.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. La empresa desarrolla curso de capacitación para sus trabajadores a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>24. La empresa cuenta con un control para evitar desperdicios y maximizar los rendimientos de los horarios</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>25. La empresa cuenta con un plan estratégico que establezca los parámetros del rendimiento de los colaboradores</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>26. Se encuentra satisfecho con los objetivos y metas alcanzadas</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>27. cree usted que la ubicación estratégica del hostel es propicia para el incremento de la demanda</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>28. La empresa aplica técnicas para mejorar la desorganización, desorden y dualidad diferenciales.</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>29. La empresa utiliza indicadores para medir los resultados esperados</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>30. La empresa verifica los resultados a través de los indicadores de cantidad, calidad, costo y tiempo.</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	
<p>31. La empresa cuenta con los procedimientos que deben ejecutarse por todos los trabajadores</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>31</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Miguel Angel R. Boranquez Concio</i>
	PROFESIÓN	<i>Lic. Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mg. en Educación</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>15 años</i>
	CARGO	<i>Docent. T. completo.</i>
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Castañeda Torres Mirian Domenica	
	Barboza Arévalo Elver	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la existencia de la relación entre la Estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016	
	ESPECÍFICOS Identificar las Estrategia de calidad de servicio aplicadas en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016 Analizar el nivel de eficiencia operativa aplicada en el Hostal Hikari-Chiclayo, 2016 Evaluar los factores de la Estrategia de calidad de servicio que influyen en la eficiencia operativa del Hostal Hikari-Chiclayo, 2016	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 31 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente	

será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1. Los muebles de la habitación son confortables y modernos.	TA () TD () SUGERENCIAS: _____ _____
2. El hostel tiene servicio de internet, cable, televisión y terma operativo.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
3. El hostel cuenta con servicio de cochera permanente.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
4. El hostel tiene ubicación geográfica estratégica con el centro de la ciudad.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
5. El personal de recepción orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los servicios ofrecidos.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
6. La atención del personal de servicio lo realizó en un horario adecuado.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
7. El Hostel realiza la atención respetando la programación del check out y check in.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
8. El Hostel registra los datos del cliente a través del sistema informático.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
9. El Hostel respeta los acuerdos de las reservas de los clientes.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Los pagos por los servicios son atendidos eficientemente.	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. El hostel cumple en forma oportuna los	TA (✓) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

servicios adicionales de alimentación.	
12. Los servicios de transportes que brinda el hostel a sus clientes es rápido y oportuno.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
13. Los servicios complementarios (toallas, jabón, shampoo, etc.) fueron rápidos y confiables.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
14. Durante su permanencia se respetó la privacidad del huésped.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
15. El hostel cuenta con servicio de video cámaras de seguridad ubicados en zonas estratégicos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
16. Existen las señalizaciones pertinentes en zonas estratégicas en caso de emergencia.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
17. El hostel cuenta con extintores operativos contra incendios.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
18. El personal del hostel lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
19. El personal del hostel le proporcionó la información turística que usted necesitó.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
20. Los clientes entienden la información relacionado con los servicios del hostel.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
21. El hostel atiende a los clientes antes, durante y después del servicio.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
22. El hostel cuenta con una data sobre las preferencias y gustos de los huéspedes.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
23. La empresa desarrolla curso de capacitación para sus trabajadores a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

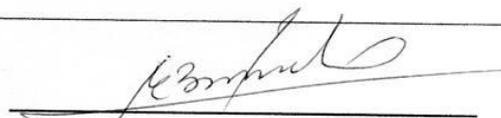
desacuerdo	
<p>24. La empresa cuenta con un control para evitar desperdicios y maximizar los rendimientos de los horarios</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. La empresa cuenta con un plan estratégico que establezca los parámetros del rendimiento de los colaboradores</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. Se encuentre satisfecho con los objetivos y metas alcanzadas</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. cree usted que la ubicación estratégica del hostel es propicia para el incremento de la demanda</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. La empresa aplica técnicas para mejorar la desorganización, desorden y dualidad diferenciales.</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. La empresa utiliza indicadores para medir los resultados esperados</p> <p>a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30. La empresa verifica los resultados a través de los indicadores de cantidad, calidad, costo y tiempo.</p>	<p>TA (✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo	
31. La empresa cuenta con los procedimientos que deben ejecutarse por todos los trabajadores a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo d. Totalmente en desacuerdo	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>31</u> N° TD _____
-----------------------	-----------------------------

2. COMENTARIO GENERALES

3. OBSERVACIONES



JUEZ - EXPERTO

Recepción del Hostal Hikari



Figura 50. Recepción del Hostal Hikari

Fuente: Elaboración propia

Hostal Hikari



Figura 51. Hostal Hikari

Fuente: Elaboración propia