

**“Año del buen servicio al ciudadano”**

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE  
LA VEGA**

**NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**



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

**CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**TESINA**

**TÍTULO: EL TRATO DE LAS INCIDENCIAS FRECUENTES  
POR MEDIO DEL GUEST VOICE**

**AUTOR: BACHILLER MARJORIE ANTUANETTE NAVARRO  
ESPINOZA**

**Lima - Perú**

**2017**

## **RESUMEN**

El presente trabajo es sobre el trato de las incidencias frecuentes por medio del Guest Voice. Este trabajo se realizó en el Departamento de Rooms, el cual está compuesto por el Área de Recepción y el Área de Ama de Llaves; las cuales durante el periodo de investigación presentaron las siguientes incidencias frecuentes: el bajo nivel de comunicación y el nivel de conocimiento deficiente de los procesos entre ambas áreas. El Comité de Guest Voice; el cual tiene reuniones cada semana, es donde se da seguimiento a las incidencias frecuentes que se presentan por medio de reportes de quejas y encuestas que son realizadas por una empresa terciaria.

La muestra utilizada fue no probabilística intencional por conveniencia, la técnica que se utilizó fue la encuesta personal y el instrumento fue un cuestionario de diez preguntas cerradas entre dicotómicas y politómicas. Cabe mencionar que las preguntas fueron realizadas a un total de 100 personas, las cuales trabajan en las áreas de Recepción y Ama de Llaves. Por medio de este comité se detectó de donde provenían estas incidencias y se dio un seguimiento perenne para identificarlos. Además, durante estas reuniones se crearon planes de acción con el fin de solucionar y prevenir las incidencias frecuentes de este departamento. Asimismo, cabe resaltar que el impacto que ha generado este comité es positivo y demostró que las quejas frecuentes que presentaba este departamento ocurrían por la falta de comunicación entre sus áreas y el poco conocimiento de los procesos. Por esta razón la presente investigación desea demostrar el beneficio que se obtiene al tener este Comité, el cual da importancia a los pequeños detalles en las quejas para buscar una solución, a base de las ideas de los representantes de cada área y de esta manera se evita que estas vuelvan a suceder.

Palabras claves: Incidencias, guest voice, comité, comunicación, conocimiento.