



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Ciencias de Comunicación, Turismo y Hotelería.

**CAPACITACIÓN Y CONTROL DEL PERSONAL EN EL  
ÁREA DE HOUSEKEEPING PARA UNA GESTIÓN DE  
CALIDAD DEL MIRAFLORES PARK HOTEL.**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado de  
Turismo y Hotelería.

**Bach. León Carrasco Lisbeth Gregoria.**

**Asesora.**

**Mg. Uribe Vargas Evelyn.**

Lima – Perú.

Junio del 2019.

## **DEDICATORIA**

A mis padres: Lázaro y Modesta; por la motivación constante y su incondicional apoyo en mi trayecto profesional.

Y a mi alma mater, Universidad Inca Garcilaso de la Vega por mi profesión, mi pasión.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
RESUMEN .....	6
INTRODUCCION.....	7
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES .....	8
1.1 Descripción de la empresa o institución.....	8
1.1.1 Ubicación.....	8
1.1.2 Actividad.....	9
1.1.3 Misión, Visión y valores. ....	9
1.1.4 Organización.....	10
1.2 Descripción general de la experiencia .....	11
1.2.1 Actividad profesional desempeñada. ....	11
1.2.2 Propósito del puesto. ....	13
1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe. ....	14
1.2.4 Resultados. ....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional.....	16
2.2 Descripción de acciones, metodologías y procedimientos .....	25
CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS. ....	26
3.1 Aportes. ....	26
3.2 Desarrollo de experiencias. ....	34
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES .....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	50
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°. 1: Técnicas realizadas.....	26
Tabla N°. 2: Análisis FODA del Miraflores Park Hotel- Área de Housekeeping.....	35
Tabla N°. 3: Principales aportes para la mejora de la calidad en el servicio.....	41
Tabla N°. 4: Indicadores respecto a la calidad de servicio del HK.....	42
Tabla N°. 5: Indicadores respecto a la capacitación del personal de HK.....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°. 1: Logo del Miraflores Park Hotel.....	9
Fig. N°. 2: Organigrama del Miraflores Park Hotel.....	11
Fig. N°. 3: Proceso a realizar diseñado por el autor.....	25
Fig. N°. 4: Modelo de encuesta realizada al personal de HK.....	28
Fig. N°. 5: Modelo de entrevista dirigida al personal de HK.....	29
Fig. N°. 6: Propuesta de solución para la mejora de la calidad en el servicio.....	39
Fig. N°. 7: Modelo de encuesta para medir el grado de satisfacción del cliente.....	47

## RESUMEN

El presente trabajo está diseñado con la finalidad de dar posibles soluciones para la mejora de la calidad del servicio en el área de housekeeping del Miraflores Park Hotel.

Este elegante hotel de cinco estrellas pertenece a la cadena hotelera “Orient - Express”. Como principales hoteles en Perú, tenemos: al Hotel Monasterio, Machu Picchu Sanctuary Lodge y Hotel Palacio Nazarenas, estos tres con sede en la ciudad del Cuzco y el Miraflores Park Hotel con sede en la ciudad de Lima.

Se encuentra ubicado en el moderno distrito de Miraflores, una de las zonas más exclusivas de Lima. El establecimiento cuenta con lujosas habitaciones, restaurantes de comida nacional e internacional, amplios salones para recepciones, una piscina temperada y todas las comodidades que se puedan esperar de un hotel cinco estrellas.

El tema a desarrollar en este trabajo es la capacitación y el control constante que necesita dicha área para una correcta gestión de calidad en cuanto al servicio o requerimientos que el cliente necesite. Por consiguiente, se debe identificar los aspectos más relevantes que el cliente considere; como también, las del personal para tomar ciertas medidas que contribuyan en la mejora de esta gestión.

De esta manera se realizará propuestas de mejora que permitan implementar y sostener estrategias efectivas en cuanto a la calidad de los servicios, para incrementar las expectativas de los clientes y tener como resultado un cliente fidelizado quien desee volver.

**Palabras claves:** Calidad, Efectividad, Satisfacción al cliente, Housekeeping, Capacitación y Control.

## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tiene como finalidad la obtención del Título Profesional en la carrera de Turismo y Hotelería en el marco de lo establecido en el artículo 45 de la Ley Universitaria.

Teniendo como tema a desarrollar: “La capacitación y control en el área de housekeeping para una gestión de calidad del Miraflores Park Hotel”, en este caso nos enfocamos al personal del área de Housekeeping del Miraflores Park Hotel. Tenemos como tema puntual la capacitación y el control de quienes laboran en esta área, por lo tanto, hay la necesidad de realizar un plan de capacitación y formación, en donde se pretende impulsar técnicas para una óptima gestión en el servicio que se brinde al cliente.

Esta investigación consta de tres capítulos, en donde se resalta la importancia de la aplicación de un plan de capacitación para una buena gestión de servicio al cliente.

En el capítulo I se va a tratar sobre los aspectos generales del Miraflores Park Hotel, se define la ubicación, las actividades que se realizan, la misión, visión y valores; como también el organigrama de la empresa. Asimismo, se hace una descripción de la experiencia laboral y profesional realizada en dicho establecimiento.

El capítulo II consta de la teoría y práctica en el desempeño profesional, como también una definición de acciones y metodologías que es objeto de la investigación.

Y, por último, el capítulo III tiene por contenido las acciones desarrolladas que se utilizaron para dar solución al problema, también se hace una descripción de las experiencias más destacadas respecto al tema elegido.

Para terminar, se detalla las conclusiones y recomendaciones para proporcionar respuesta a los objetivos de dicho trabajo, permitiendo dar a conocer una opción de mejora respecto a la capacitación y control del personal del área de Housekeeping, en definitiva, lograr una correcta gestión de calidad en el Miraflores Park Hotel.

El interés personal que impulsó al desarrollo de este proyecto es mejorar la gestión de trabajo en cuanto al turismo, creando una conciencia de servicio al turista o visitante, para que se logre brindar una agradable gestión de calidad en cuanto al servicio que se ofrece en el MPH. Asimismo, es un aporte positivo para mi carrera profesional ya que permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de mi proceso educativo.

# CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

En este capítulo se desarrollará puntos específicos respecto al Miraflores Park Hotel y de la experiencia laboral obtenida, incluyendo una breve descripción del trabajo desempeñado, como también que tipo de servicio ofrece dicha empresa.

## 1.1. Descripción de la empresa o institución.

El Miraflores Park Hotel es uno de los hoteles más lujosos en Lima, pertenece a la cadena de hoteles “Orient Express” y se encuentra ubicado en el distrito de Miraflores en uno de los lugares más populares, esta empresa presta servicios de alojamiento y otros servicios más que a continuación se detallará.

### 1.1.1. Ubicación.

Este elegante hotel se encuentra situado en el distrito de Miraflores, una de las zonas más modernas de la ciudad de Lima, disfruta de una ubicación sensacional a lado del Océano Pacífico. Está rodeado por glamorosos restaurantes y algunas de las tiendas comerciales más modernas de la ciudad. Asimismo, está cerca de los antiguos distritos comerciales y coloniales de Lima, con una gama de grandes iglesias y magníficos museos que muestran antigüedades y el oro inca.

Se considera como uno de los mejores lugares para comer y reunirse, el restaurante y el bar del Hotel atraen a un público local muy cordial que aprecia su creativo menú peruano e internacional, con una especial inclinación por los mariscos súper frescos.

El Miraflores Park Hotel está a solo 35 minutos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

El Hotel cuenta con 82 suites; El restaurante Mesa 18 para almorzar y cenar, y el restaurante The Observatory en el último piso para desayunar en la terraza. El bar tiene como nombre Dr. Jekyll & Mr. Hyde para bebidas y snacks. Entre las instalaciones de ocio se tiene al Zest Spa, un gimnasio, una piscina exterior climatizada; Además, Cuenta con 6 salones para celebrar reuniones y un centro de negocios que ofrece servicios de secretariado bilingüe.





**Figura N°. 1:** Logo del Miraflores Park Hotel.

#### 1.1.2. Actividad.

El departamento de Housekeeping es el área más importante del Hotel, porque cumple diferentes funciones a nivel operacional, cuyo objetivo general es mantener disponibles las habitaciones y diferentes áreas públicas del establecimiento para su oferta o uso inmediato. Se trata en definitiva brindar el mejor servicio a los huéspedes. En toda esta labor de gestión organizativa cumple un papel fundamental la figura del housekeeper.

#### 1.1.3. Misión, Visión y valores.

- Misión.

Abrimos la puerta a un nuevo mundo de lugares, personas y viajes. Nos expresamos con personalidad, basado en el conocimiento y en un sentido de lugar y propósito.

La manera en que nos relacionamos con nuestros huéspedes es como una conversación perfecta; estimulante, personal y continua.

- Visión

Miraflores Park Hotel fusiona cuatro características importantes que todo establecimiento debe tener: lo encantador, lo inesperado, lo auténtico y lo significativo. Celebra la individualidad, la diversidad y la personalidad de cada una de nuestras experiencias, como el compañero de viaje perfecto, crea temas de conversación y diálogo.

- Valores

Encanto: establece como principales valores aquellas que brinden al cliente una sensación de satisfacción, como los pequeños detalles y momentos valiosos que deleitan a aquellos huéspedes acostumbrados a los más altos niveles de calidad; cuidando las formas y maneras de hacer y decir las cosas.

Descubrimiento: A través de este valor se brinda al cliente algo original y novedoso, como nuevos lugares, nuevas personas y experiencias incluso en lugares, ciudades y culturas muy conocidos.

Valoramos el aprender y enseñar; el mostrar y aprender aspectos nuevos de nuestros huéspedes y colaboradores.

Carácter Ecléctico: Valoramos la diversidad, las diferentes opiniones de nuestros clientes y habilidades de nuestro equipo.

Buscamos personas que aporten riqueza al carácter del grupo.

Autenticidad: Valoramos lo nuestro, nuestra empresa, nuestro equipo, nuestra historia y nuestros productos.

Estamos totalmente entregados a nuestras comunidades locales y a sus estilos de vida.

#### 1.1.4. Organización.

## Organigrama de la Empresa:

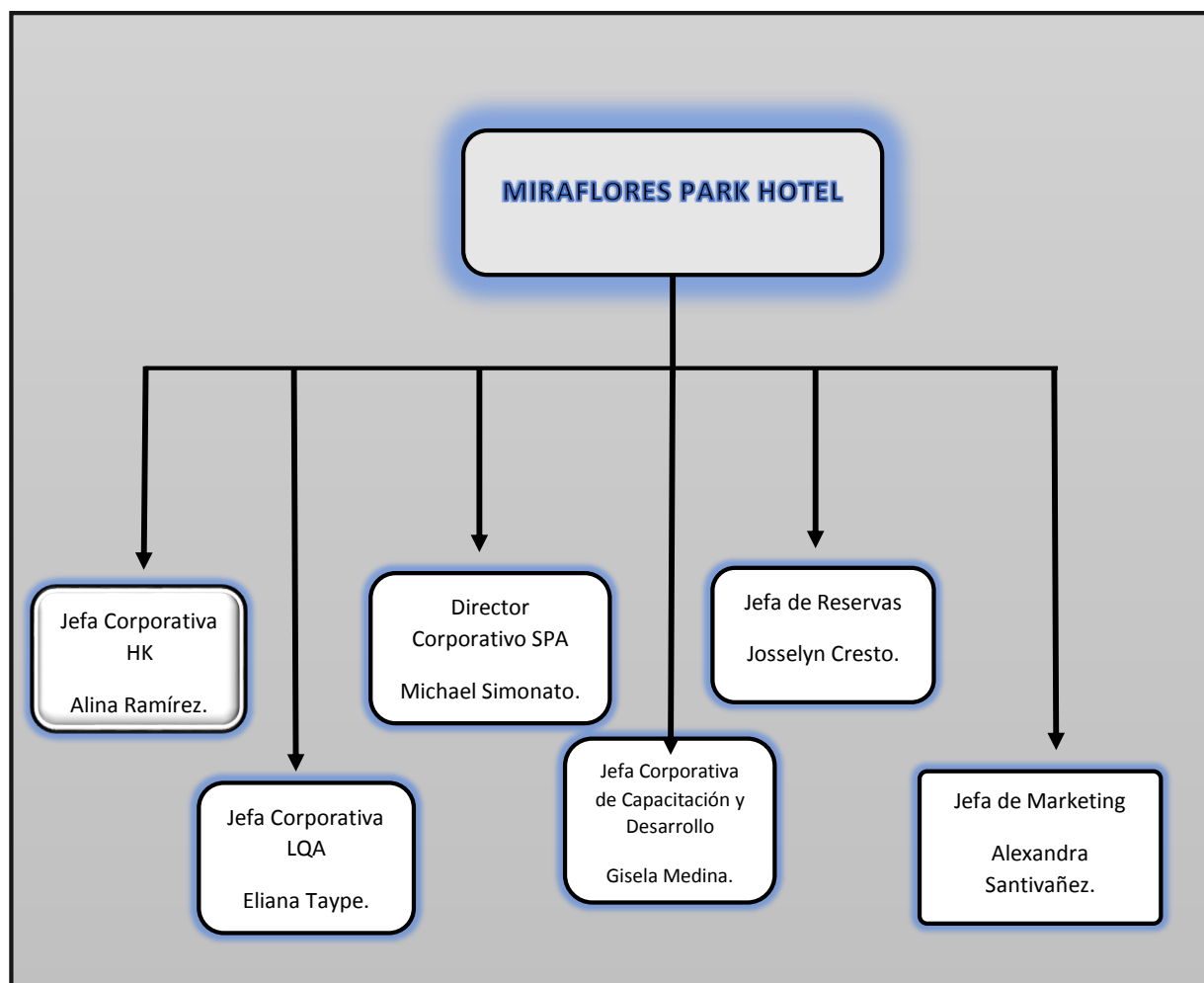


Figura N.º 2: Organigrama del Miraflores Park Hotel.

### 1.2. Descripción general de la experiencia.

#### 1.2.1. Actividad profesional desempeñada.

La experiencia profesional desarrollada fue en el departamento de Housekeeping del Miraflores Park Hotel, primero en el área de lavandería y por último se desempeñó como housekeeper o llamada también, cuartelera, en esta área se realiza la higiene de las habitaciones para conservarlas limpias al momento que ingrese un nuevo huésped, se realiza también, la limpieza de algunas áreas públicas del MPH.

A continuación, se detalla las actividades que se realizaba en dichas áreas:

Área de lavandería y ropería: se realiza los trabajos de lavado, secado, planchado y conservación de las ropas necesarias para el personal de las diferentes áreas del hotel, proporcionándoles el uniforme limpio y muy bien presentado para la realización de sus actividades.

Lavado, secado y planchado de blancos y lencería (protector de colchón, sábanas, fundas, toallas y demás prendas que se utilicen para el equipamiento de las habitaciones del MPH.)

Así como también, el lavado y planchado de manteles, servilletas de tela, para las áreas de alimentos y bebidas, como: el Observatory (salón donde se brindaba un gran buffet para desayuno al huésped), luego teníamos el Restaurante Mesa 18, el Bar Dr. Jekyll & Mr. Hyde, donde se brindaba las bebidas y snacks, asimismo para la recepción de diferentes eventos que se realiza en el MPH.

Servicio de lavandería para los clientes, en caso la ropa del huésped necesitara un tratamiento especial, la ropa era enviada a una service que tenía contacto con el hotel, esto solo para el servicio de lavado al seco.

Luego se realizó el trabajo como camarera o housekeeper, el área de trabajo era principalmente las habitaciones en donde se coordina y verifica los Check out, dejándola totalmente organizada, limpia e impecable para el próximo cliente que se hospede, además se proporciona las atenciones especiales que requiera el huésped.

Como primera partida se realiza un reporte diario sobre el estado de las diferentes habitaciones, también se entrega unos formatos las cuales registran diversas informaciones relacionadas con los servicios junto a la llave maestra para poder ingresar a cualquier habitación. Para determinar el estado se utiliza ciertos códigos hoteleros, como, por ejemplo: V (Vacío), RS (Reservado), NS (No show-huésped que no se presentó), OC (Ocupado), OL (Ocupada Limpia), (OC) próxima salida, P (Privada), S (Sucia), B (Bloqueada), etc.

Luego se dispensa el carrito auxiliar con los diferentes elementos de trabajo, entre ellos:

Los blancos o ropa de habitación, se tenía un inventario por cada housekeeper dependiendo en número de habitaciones que se asignara a trabajar, como; toallas, sabanas, fundas, tapetes, servilletas, etc.

Herramientas y productos de limpieza, como; aspiradoras, pulidoras, escoba, traperos, cepillos, paños de microfibra, plumero, guantes etc.

Suministros de habitaciones, que comprenden; ceniceros, limpia calzados, lápices, ganchos de ropa, papel higiénico, etc.

Papelería fina, como; hojas de tamaño oficio o carta, sobres, libretas de lavandería, avisos de no molestar o asear, postales y amenidades (revistas o periódicos).

Después se procede al piso que se le corresponde a cada cuartelero para luego empezar con la limpieza de habitaciones, al momento de realizar la limpieza de estos, se tiene que diferenciar

entre las habitaciones ocupadas y las de salida, ya que el procedimiento de limpieza es distinto al de las habitaciones limpias.

Se procede a realizar el siguiente trabajo: revisar y observar la habitación en qué estado se encuentra, luego retirar las toallas y demás prendas blancas para proceder con el cambio de los mismos, se vacía y limpia los papeleros y ceniceros, se retira todo objeto utilizado para ser cambiados como, por ejemplo, periódicos usados, botellas vacías, etc., en caso se encuentre algún objeto olvidado llamado también: Lost and Found esto se reporta inmediatamente, colocando el nombre del huésped, fecha encontrada, número de la habitación, archivándolo en un folder y cuaderno para luego ubicar al cliente y sea devuelto. Luego de asegurar la limpieza óptima de la habitación se procede a la limpieza del baño, se utiliza diversos productos, como, detergentes, desinfectantes, desodorizantes, abrillantador de las griferías y los limpiavidrios para los vidrios y espejos; se empieza retirando las toallas usadas para ser depositadas en la canasta de ropa sucia, se vacía y limpia el papelerero, se realiza la limpieza de la bañera, ducha y lavamanos como también las griferías y accesorios.

Una vez terminada la función se guarda todos los implementos de trabajo en el área de lencería, se llena un cuaderno de ocurrencias para que sean informados a la gobernanta de alguna incidencia ocurrida y se presenta un informe respecto al estado actual de las habitaciones.

#### 1.2.2. Propósito del puesto.

El presente trabajo tiene como objetivo principal la mejora en cuanto a la Calidad de servicio en el área de Housekeeping del Miraflores Park Hotel; ya que si bien es cierto se ha ido manifestándose satisfactoriamente gracias al cumplimiento de ciertos estándares de calidad. Sin embargo, tenemos en cuenta que por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar, esto en caso se logre alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor. Por ello, es necesario plantear nuevos objetivos.

Por esta razón, se tomó en cuenta el área de Housekeeping ya que es el área con mayor responsabilidad en cuanto a la presentación del producto, que vienen a ser las habitaciones.

Como también, son los encargados de cubrir con el servicio que brindan las necesidades y requerimientos que el cliente desee. De igual manera, tienen un gran compromiso en cuanto a la permanencia de los turistas o visitantes en dicho establecimiento.

En definitiva, el cliente de hoy es mucho más exigente y busca un servicio de calidad; por ello, que el mayor reto del Miraflores Park Hotel es no solo satisfacer las necesidades de sus clientes, sino superar sus expectativas y con ello se estará brindando un valor agregado a todos los servicios que se ofrece.

Para ello, se considera necesario brindar y dotar al personal de las pautas necesarias para la realización de un buen servicio de calidad, esto dependerá de las capacitaciones y asesoramientos que se le brinde y ayude al personal.

#### 1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe.

Mediante este trabajo de suficiencia profesional se desea demostrar la importancia de la “Capacitación y Control del personal en el Departamento de Housekeeping para una gestión de calidad del Miraflores Park Hotel”, ya que siendo un hotel cinco estrellas, lujoso y contando con los más altos estándares de calidad en cuanto a producto y servicio debe ir acorde de su misión encomendada.

De manera que, se ha detectado una falta de interés en la supervisión del departamento mencionado, ya que el personal de dicha área refiere que no se le da el entrenamiento y capacitación necesaria; Como también, los recursos indispensables para hacer más eficiente su trabajo.

Por lo tanto, se concluye que esta inconformidad por parte del equipo de housekeeping causaría una mala gestión al momento de brindar un servicio que el cliente requiera, trayendo como resultado un servicio deficiente.

En este entender se considera que, la Capacitación y el Control constante harán que el personal del departamento de Housekeeping cumpla con los objetivos encomendados, teniendo como resultado la satisfacción del cliente.

#### 1.2.4. Resultados.

En el estudio se recogió la percepción de cinco trabajadores del área de housekeeping del Miraflores Park Hotel.

Se realizó encuestas y entrevistas a los cuales se les aplicó un cuestionario de diez preguntas abiertas que tuvo como objetivo recoger algunas percepciones sobre los diferentes aspectos relacionados al área en la cual se desempeñan.

El personal señala que se encuentra en desacuerdo con el trabajo que realizan, ya que consideran que la toma de decisiones es importante para mejorar el desempeño dentro del área de trabajo. La mayoría de los trabajadores consideran que algunas veces existen problemas de comunicación con el jefe de área, como también la falta de organización al momento de realizar sus actividades. En cuanto a las dificultades que encuentran para llevar a cabo su labor, algunos aducen que es la falta de insumos y el otro la falta de equipos, aunque la otra parte coincide que solo algunas veces cuentan con todo lo necesario para desempeñar su labor de manera habitual.

Por otro lado, el informe revela que en su mayoría indican que las sugerencias y/o recomendaciones son considerados por sus jefes, solo en algunas ocasiones o simplemente no les dan seguimiento, ellos señalan que existe una deficiente comunicación con su jefe de área.

En cuanto al ambiente de trabajo que existe con sus compañeros, concuerdan en señalar que sienten un malestar porque el círculo de trabajo es un poco conflictivo; de manera que no tienen un buen clima laboral y no se encuentran a gusto.

Los encuestados también señalan que el personal de dicha área no se capacita constantemente y que deberían de hacerlo con frecuencia, ya que generalmente hay rotación de personal nuevo.

Finalmente, la encuesta también señala que no se realiza un seguimiento al personal en cuanto a la elaboración del trabajo que realiza.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional.**

El presente trabajo trata sobre la importancia de la capacitación y el control que debe recibir el área operativa (personal) de housekeeping del Miraflores Park Hotel, para obtener como resultado una correcta gestión de calidad, que involucre al personal a llevar a cabo una correcta excelencia en el servicio que se brinde.

#### **2.1.1 La Industria Hotelera.**

a) Definición.

Dennis L. Foster (1994) afirma: “Un establecimiento de hospedaje; hospedaje que incluye habitación, y servicio de comida y bebida en las mismas instalaciones” (p.10). Cuando un hotel cumple con los requerimientos básicos que el cliente necesita.

Un establecimiento de hospedaje más allá de cumplir con los requerimientos básicos, debe satisfacer con las necesidades y expectativas de sus clientes. “Esto significa que, en las empresas turísticas y hoteleras el principal objetivo es brindar servicios dentro de un contexto social y cultural, con valor agregado por la calidad y la atención al cliente, y finalmente, generar rentabilidad” (De la Cruz Solorzano, 2007, p.19).

Dicho de otro modo, la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de su cliente clave; Se sobreentiende, que esta actitud de servicio deberá mantenerse en todo momento y lugar. Según el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (CALTUR, 2007).

b) Hotelería en el Perú.

El Perú es un destino turístico por excelencia; Gracias a la mejora y apertura de aeropuertos, la construcción de carreteras, y el aumento de la oferta de empresas ferroviarias y aéreas, es posible recibir cada vez más turistas de todas partes del mundo, que vienen atraídos por las maravillas de nuestro país, tales como: Machu Picchu, el río Amazonas, el lago Titicaca, las líneas de Nasca, la gastronomía, entre otros (PrensaRE,2017).



En la actualidad el sector turístico en el Perú ha alcanzado niveles importantes dentro de la economía nacional, contando con la importancia del gobierno en la planeación de diversas estrategias políticas para su mayor aceptación, entre las cuales resaltan las inversiones en: promociones turísticas a nivel nacional e internacional, infraestructura, vías de acceso, etc. (PrensaRE,2017).

Es por ello que, este sector de la economía ha enfrentado grandes retos y en consecuencia se ha tenido que fortalecer las estrategias en el sector hotelero, priorizando una estrategia direccionada hacia el cliente con el fin de tener como resultado un excelente nivel en la calidad de los servicios que se brindan. Esto significa que, la calidad se extiende como una opción empresarial, que quiere establecer y asegurar el nivel de prestación de los servicios que satisfaga las expectativas de los clientes. Hoy en día las grandes cadenas hoteleras se identifican con los principios de calidad a partir de allí entienden que la gestión de servicios permite alcanzar un nivel estándar de excelencia. De esta manera, la calidad del servicio en el hotelería contribuye al posicionamiento del establecimiento lo cual genera confiabilidad y fidelidad de los clientes, para un buen posicionamiento de la empresa en el mercado competitivo (Plan Nacional de Calidad Turística del Perú-CALTUR, 2007).

### **2.1.2 La Calidad.**

#### a) Concepto.

La calidad es el conjunto de propiedades y características que cumple un producto o servicio para la satisfacción del cliente. Esta situación logrará que la organización del establecimiento funcione de la mejor manera, siempre y cuando sea responsabilidad e interés de todos. Según, La Organización Mundial del Turismo (OMT, 1988).

La calidad en la atención y en el servicio al cliente radica en la aplicación de dos tipos de habilidades: las habilidades personales y las habilidades técnicas. La primera fase reside en la asesoría al cliente basado en la comunicación; y la segunda fase, se refiere a la atención y seguimiento oportuno del servicio que se está brindando. Sin embargo, no basta con satisfacer al cliente, sino que se debe alcanzar dicha satisfacción con la mayor eficiencia posible. En otras palabras, con una optimización de los procesos y utilización racional de los recursos; para

ello es importante que todo el personal este inmerso en este sentido de concientización (CALTUR, 2007).

b) Círculo de calidad.

Los círculos de calidad son básicamente, un sistema participativo del líder, en donde los trabajadores se reúnen en grupos pequeños periódicamente, para realizar sugerencias y resolver problemas relacionados con aspectos del propio trabajo, esta iniciativa es recomendada a la dirección y si ésta la aprueba se lleva a cabo su creación (Blaauboer, 2006).

Gracias a estos círculos, se comprueba que hoy en día algunas cadenas hoteleras han logrado que su personal pueda desarrollar un trabajo eficiente. Por otro lado, aquellas empresas u organizaciones que estén dispuestas a mantener la diferencia, deben esforzarse en concientizar a sus trabajadores a que se involucren directamente en la mejora de la calidad mediante los círculos de calidad. En conclusión, la misión del círculo es analizar, buscar, encontrar soluciones y proponer las más adecuadas a la dirección (OMT, 1988).

c) Importancia de la calidad.

Como se ha mencionado anteriormente, la calidad es imprescindible en todas las organizaciones, esto con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Los autores afirman: Esto significa que, en cierto sentido, la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscas la satisfacción de los clientes, como pueden ser con la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos (Colunga, 1995).

d) Indicadores de calidad.

Los indicadores de calidad permiten obtener una mejor aceptación en el mercado. Para ello, se debe tener en cuenta los siguientes indicadores que buscan los usuarios o consumidores: atención amable, servicio de calidad, respuesta inmediata, eliminación del tiempo de espera y precios razonables; por eso es importante establecer indicadores que retroalimenten el proceso de servicio al cliente.

Un indicador es una forma de cuantificar de manera objetiva y clara, con base en una muestra aleatoria y por censo, la realidad de prestaciones de un servicio.

Dentro de los indicadores básicos para conocer la gestión en el servicio al usuario, tenemos: Oportunidad, calidad, productividad, eficiencia, efectividad, tiempo de espera, respuesta telefónica, comunicación, cultura organizacional, liderazgo, desarrollo del personal, precios justos, frecuencia del servicio y participación en el mercado (Horovtiz, 1994).

La metodología y los factores de cada indicador deben ser desarrollados preferiblemente por la gente de contacto de la organización con la asesoría del gerente o de un consultor externo, pues cada organización tiene sus propias costumbres, tradiciones, valores, procedimientos y otras series de elementos que la hacen diferente a las demás así sea del mismo sector. (Horovtiz, 1994, p. 105).

### **2.1.3 Gestión de calidad para la satisfacción del cliente.**

La gestión de calidad en cuanto al producto o servicio equivale a la capacidad de una empresa en satisfacer las necesidades de sus clientes; Pues el cliente de hoy es un cliente exigente y sensible en cuanto al servicio que se le ofrece, por ello se debe de tomar en cuenta que la gestión de calidad no es un producto del azar, sino el resultado de una política organizacional. Por otra parte, la mayoría de las empresas o lugares de destino de éxito, declaran que no hay mejor embajador que un cliente satisfecho; se sobreentiende que el fin de esta gestión o proceso es la satisfacción de la clientela y el servicio de calidad debe ser una fuerte cultura presencial para la organización. Es un trabajo en conjunto en donde todos son participantes, desde el más simple empleado hasta el más alto personaje de la jerarquía organizacional, pues todos deben involucrarse por conseguir la excelencia en el servicio brindado (OMT,1988).

Se denota que, “la satisfacción de un concepto psicológico que se basa en los deseos y necesidades del individuo, que son internacionales y difíciles de evaluar, debido a su carácter subjetivo, analizar la satisfacción turística es un proceso complejo”, Según la Organización Mundial del Turismo (OMT,1988, p.6). Es por ello, que la calidad de un producto o servicio no puede definirse fácilmente, por ser un apreciación subjetiva o propia.

#### **a) Efectividad en el Servicio.**

La meta de toda empresa es crear productividad, es por ello que las empresas tienen una forma efectiva basada en dos definiciones que se combinan a fin de lograr la excelencia en el servicio, ellas son: la eficiencia, y la eficacia. La cual

nos indica hacer las cosas bien, haciendo lo correcto; Esto logrará que tanto el personal y la organización sean mucho más productivos en cuanto al servicio brindado (Prieto, 2005).

b) Medición de la Calidad – Escala Likert.

La escala Likert es un método que se utiliza para medir las actitudes y conocer el grado de conformidad y satisfacción. Consiste en un conjunto de ítems que dan respuesta a afirmaciones o juicios que el individuo pueda percibir respecto a un producto o servicio.

En este caso, para la investigación de este proyecto se tomó en cuenta esta metodología de medición de escala Likert ya que es una de las más utilizadas referente al comportamiento de las personas.

Para ello, se realizó una encuesta que va dirigida tanto al personal de Dpto. de Housekeeping como al cliente del Miraflores Park Hotel, para lograr tener información de primera fuente que nos permita saber si se están cumpliendo con los objetivos planteados respecto a la correcta gestión de calidad tanto interna como externamente.

#### **2.1.4 El servicio del área de Housekeeping.**

Se define como el área encargada de la completa dirección y organización de todo el departamento y sus empleados, coordinando trabajos de traslado de equipajes de los pasajeros, como también, la distribución y servicio de habitaciones. Esta área es considerada una de las más importantes dentro del establecimiento hotelero, ya que es una sección donde se evidencia una mayor cantidad de trabajo y por las funciones que realiza como la limpieza, mantenimiento y la conservación de las diferentes instalaciones del Hotel. Este servicio es el que más ingresos aporta a la economía del hotel, tanto directa como indirectamente. Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2012).

El departamento de housekeeping cuenta con tres áreas:

a) Las áreas Públicas.

Estas áreas son utilizadas para el esparcimiento del huésped, el personal y el público en general, cabe resaltar en horarios que son determinados por el establecimiento hotelero, a su vez se clasifican en: zonas externas (comprende las fachadas y ubicación), zonas nobles (para uso exclusivo del huésped) y zonas

internas (que comprende las oficinas, vestidores, comedor, etc.). Tiene como fin brindar tanto al personal como al público comodidad y confort, para causar una buena impresión desde el primer contacto con el huésped (MINCETUR, 2012).

b) Área de habitaciones.

Esta área es la de mayor dimensión. En esta área se emplearán gran parte de los recursos humanos y materiales debido a que los hoteles tiene como base de ingreso la habitación que es el producto básico por la que el cliente paga su hospedaje. Estas áreas deben estar equipados para brindar mayor confort durante su estadía y momentos de descanso (MINCETUR, 2012).

c) Lavandería y Ropería.

Por último y no menos importante, se encuentra la lavandería y Ropería. En la lavandería se manipula la ropa sucia, se efectúa los procesos de lavado, secado y planchado de la ropa del personal de hotel, como también como un servicio extra que se brinda al huésped en caso lo necesite. La ropería tiene como función manipular la ropa limpia y se procede a distribuirlo o almacenarlo. Así mismo se realizan arreglos y composturas (MINCETUR, 2012).

### **2.1.5 Capacitación y control del personal en el área de Housekeeping.**

Los colaboradores son una pieza importante del establecimiento para el desarrollo de la gestión de calidad.

Es por ello, que se sobreentiende que los beneficios de una capacitación no son solo favorables para quien la realiza sino también para la empresa donde labora.

Se dice que, una persona capacitada y con conocimientos actualizados tendrá mayor oportunidad de desempeñarse eficazmente y de proporcionar grandes aportes para mejorar los procesos de trabajo (CALTUR, 2007).

Otros autores señalan que, es necesaria la función de la capacitación, ya que con esto se podrá aportar en la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado, para que desempeñe bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa. Por lo anterior, la capacitación es la función de una empresa por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

Por esta razón, la empresa o establecimiento debe de invertir no solo en una buena infraestructura, publicidad o estrategias de marketing, también, se debe tomar como prioridad su capital humano; mejorando y ampliando sus conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo y actual. De esta manera, obtendremos colaboradores capacitados, eficientes y eficaces que brinden soluciones y cumplan con las necesidades de los clientes (Rodríguez, 2004).

a) La Capacitación.

La capacitación es el adecuado y constante entrenamiento que permite al personal perfeccionar sus habilidades y competencias, para realizar sus labores de una forma correcta, esto bajo la supervisión, y una vez logrado el objetivo se les permita trabajar solos y ellos puedan capacitar a los demás trabajadores, esto será de apoyo en la calidad y productividad del servicio que se desee ofrecer en la empresa (Jiménez, 2015).

El objetivo general de una empresa se logra plenamente, en necesidad a la función de capacitación y entrenamiento. Un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado, aportará a la empresa en forma significativa. Desempeñará bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa. Por lo anterior, la capacitación es la función de una empresa por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores. En este entender es imprescindible la capacitación y el control constante del personal, considerando que la calidad en el servicio ha ido evolucionando hasta convertirse en una forma de gestión que incorpora el concepto de mejora continua en cualquier organización y se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos (Rodríguez, 2004).

b) Control de las actividades.

El concepto de control es el de mantener un proceso en su estado planificado, de forma que siga siendo capaz de cumplir los objetivos establecidos. Se extiende además desde el producto final, a todos los procesos y a toda la organización en general. Villar (2007) afirma: “significa desarrollar actividades que se emprenden con el esfuerzo de un grupo, alcanzando las metas u objetivos con ayuda de las funciones esenciales: organización, dirección, planeación y control” (p. 5). Hoy en día la prioridad de las organizaciones es llevar adelante una buena

gestión del proceso de capacitación, como también un buen control que permita medir los avances y con ello corregir aquellos defectos que resalten las que sean requeridas.

Es importante también que se conozca lo que el cliente externo considera; que está bien y lo que considera que esta mal, referente al servicio que recibe.

En el servicio es más válido el enunciado de que solo el cliente es quien en verdad conoce sus preferencias; por lo cual se debe de crear un sistema de comunicación que se permita conocerlas, para luego ser analizadas y saber de qué manera poder ser aplicarlas. Se considera que, el control estadístico es de primordial ayuda para identificar los errores o defectos que se lleva a cabo en la gestión de calidad, esta medición previa es necesaria para la mejora de la calidad ya que nos ayudara en saber en qué se está fallando (Colunga, 1995).

c) Control de la Calidad en el proceso operativo.

La calidad significa no solo corregir o reducir defectos sino prevenir que estos sucedan. El camino hacia la calidad total va más allá de una filosofía; pues la calidad debe crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal para un trabajo en equipo, seleccionar a los proveedores, tener un enfoque al cliente y planificar la calidad.

Asimismo, la calidad del servicio demanda vencer una serie de dificultades en el trabajo que se realiza día a día. Se requiere resolver las variaciones que van surgiendo en los diferentes procesos de producción, reducir los defectos, es decir cero errores y además mejorar los niveles estándares del proceso operativo (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

Para resolver estos problemas o variaciones y mejorar la calidad, es necesario basarse en hechos reales y objetivos y no dejarse guiar solamente por el sentido común, la experiencia o la audacia, para ello debemos tener como objetivo recoger la información necesaria para medir los servicios y lograr una calidad total, siempre se debe tener la intención de mejorar los resultados, los procesos, los servicios en beneficio de los clientes y de la empresa al conseguir el retorno del cliente por encontrarse satisfecho.

Las etapas de proceso de control tienen como función, verificar que todo lo que se haga conforme a lo planeado y organizado, según el sistema impuesto, para

poder identificar los errores o desvíos con el fin de ser corregidos y evitar su reincidencia.

A fin de identificar los errores o desvíos para ser corregidos y evitar su repetición, el control tiene un proceso a seguir: Establecimiento de las normas, medición de las actividades, evaluación de actividades y la corrección de las desviaciones.

El establecimiento de normas fija criterios de evaluación o comparación, entre la cuales se mencionan; cantidad, tiempo, costos y desempeño. Luego la medición de las actividades, según los estándares establecidos estas serán evaluadas para verificar si hay desvío o falla con relación al desempeño esperado. Evaluaciones de actividades, que tiene como fin evaluar lo que se está haciendo. Y, por último, la corrección de desviaciones, que tiene como fin corregir el desempeño para adecuarlo al estándar esperado (Navarrete, 2013).

## **2.2. Descripción de acciones, metodologías y procedimientos.**

El propósito de este informe es mejorar los procesos de capacitación mediante un entrenamiento continuo que brinde al personal las pautas y técnicas necesarias para un óptimo desenvolvimiento en el área de trabajo. De esta manera se obtendrá mejores resultados.

### **a) Acciones:**

Por lo tanto, para lograr mejorar el sistema de calidad, que es el fin de toda empresa prestadora de servicios, tal como lo es el Miraflores Park Hotel, se ha tomado en cuenta realizar encuestas y entrevistas al personal de housekeeping para que a través de este elemento crítico ellos brinden sus opiniones y comentarios respecto a las actividades y tareas que realizan, para conseguir información e identificar ciertas problemáticas que susciten en el área de trabajo.

### **b) Metodologías:**

Luego de realizar las encuestas y entrevistas se procedió a desarrollar un análisis FODA, a través de este estudio podemos identificar con más exactitud aquellos factores que potencialmente tienen un mayor impacto en el área de trabajo, como también en la empresa hotelera. Esto ayudara a tener un mejor enfoque. Así como también, realizar una función más competitiva y relevante en el área de

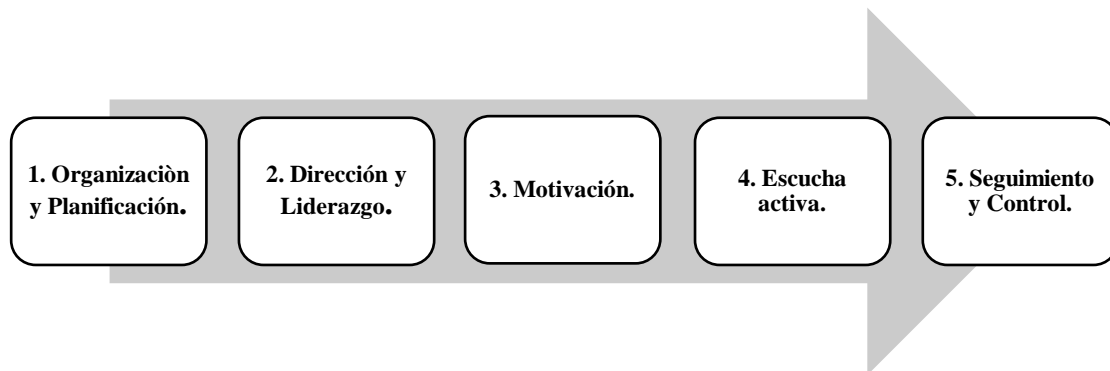


housekeeping y por ende alcanzar en el cliente un nivel de aceptación positivo para el crecimiento del Miraflores Park Hotel.

Es importante también medir la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente. Por consiguiente, el método más adecuado para evaluar las funciones del personal son las encuestas, a través de este método podremos verificar si los estándares planteados se están logrando alcanzar en cuanto al servicio que brinda el área de housekeeping.

c) Procedimientos:

Respecto al procedimiento a realizar, se ha tomado en cuenta cinco aspectos claves que nos ayudarán a optimizar el trabajo y servicio que se brinda en el departamento de Housekeeping.



**Figura N° 3:** Proceso a realizar diseñado por el autor.

## **CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS.**

En este capítulo se detalla información respecto al desarrollo de los aportes que se realizarían para la mejora del servicio en el área de Housekeeping del Miraflores Park Hotel; como también, las acciones desarrolladas que se utilizaron para dar solución al problema; además, se hace una descripción de las experiencias más destacadas respecto al tema elegido.

### **3.1 Aportes**

Este informe utiliza dos tipos de instrumentos, tal y como se detalla a continuación:

<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Fuentes</b>
<b>Encuestas</b>	<b>Cuestionario</b>	<b>Personal del Miraflores Park Hotel</b>
<b>Entrevistas</b>	<b>Cuestionario</b>	<b>Personal del Miraflores Park Hotel</b>

**Tabla N.º 2:** Técnicas realizadas.

Se realizó encuestas y entrevistas al personal del área de housekeeping del Miraflores Park Hotel, con el objetivo de garantizar el dialogo abierto y honesto en cuanto a la percepción del área en donde trabajan, estas encuestas tienen un rango de cinco ítems utilizando la escala Likert, desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo. Mediante esta encuesta se podrá conocer cuáles son los niveles de capacitación, expectativas, percepciones, clima laboral, conocimientos respecto al área de trabajo como también, el ambiente y condiciones de trabajo.

Esta entrevista permitirá conocer la opinión de cada uno de ellos. Se les sugirió responder a las preguntas de una manera sincera y detallada, sobre todo aquellas que indicaban una percepción negativa en cuanto al ambiente laboral, ya que estas serían de mucha contribución para detectar algunos inconvenientes que se susciten en dicha área.

Los entrevistados fueron confidenciales y en promedio duraron aproximadamente cuatro horas, adicionalmente se les pidió que hicieran algún comentario sobre cualquier asunto que no fuera abordado en el cuestionario para ser tomados en cuenta en el presente informe.

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL AREA DE HOUSEKEEPING:**

1. **¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?**
  - a) **Totalmente de acuerdo.**
  - b) **De acuerdo.**
  - c) **Sin opinión.**
  - d) **En desacuerdo.**
  - e) **Totalmente en desacuerdo.**
  
2. **¿Mi Jefa de área fomenta un entorno que permita realizar mi trabajo de manera segura?**
  - a) **Totalmente de acuerdo.**
  - b) **De acuerdo.**
  - c) **Sin opinión.**
  - d) **En desacuerdo.**
  - e) **Totalmente en desacuerdo.**
  
3. **¿En mi área la asignación de tarea se hace de manera justa y estas se distribuyen de manera equitativa entre los empleados?**
  - a) **Totalmente de acuerdo.**
  - b) **De acuerdo.**
  - c) **Sin opinión.**
  - d) **En desacuerdo.**
  - e) **Totalmente en desacuerdo.**
  
4. **¿Considera que existen dificultades para llevar a cabo su labor?**
  - a) **Totalmente de acuerdo.**
  - b) **De acuerdo.**
  - c) **Sin opinión.**
  - d) **En desacuerdo.**
  - e) **Totalmente en desacuerdo.**
  
5. **¿Percibe una asertiva comunicación con su jefa directa?**
  - a) **Totalmente de acuerdo.**
  - b) **De acuerdo.**
  - c) **Sin opinión.**
  - d) **En desacuerdo.**
  - e) **Totalmente en desacuerdo.**
  
6. **¿Sus sugerencias y/o recomendaciones son considerados por sus jefes superiores?**
  - a) **Totalmente de acuerdo.**
  - b) **De acuerdo.**
  - c) **Sin opinión.**
  - d) **En desacuerdo.**
  - e) **Totalmente en desacuerdo.**

7. **¿Considera que el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo le es grato?**
- a) **Totalmente de acuerdo.**
  - b) **De acuerdo.**
  - c) **Sin opinión.**
  - d) **En desacuerdo.**
  - e) **Totalmente en desacuerdo.**
8. **¿Se brinda capacitación idónea al personal de Housekeeping del Miraflores Park Hotel?**
- a) **Totalmente de acuerdo.**
  - b) **De acuerdo.**
  - c) **Sin opinión.**
  - d) **En desacuerdo.**
  - e) **Totalmente en desacuerdo.**
9. **¿Debe capacitarse con frecuencia al personal de Housekeeping del Miraflores Park Hotel?**
- a) **Totalmente de acuerdo.**
  - b) **De acuerdo.**
  - c) **Sin opinión.**
  - d) **En desacuerdo.**
  - e) **Totalmente en desacuerdo.**
10. **¿El servicio de Housekeeping se evalúa periódicamente, en el Miraflores Park Hotel?**
- a) **Totalmente de acuerdo.**
  - b) **De acuerdo.**
  - c) **Sin opinión.**
  - d) **En desacuerdo.**
  - e) **Totalmente en desacuerdo.**

**Figura. N°. 4:** Modelo de encuesta realizada al personal de HK.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL AREA DE HOUSEKEEPING:**

1. **¿Siente satisfacción respecto al trabajo que realiza?**
2. **¿La Jefa de área fomenta un entorno que permita realizar mi trabajo de manera segura?**
3. **¿En mi área la asignación de tarea se hace de manera justa y estas se distribuyen de manera equitativa entre los empleados?**
4. **¿Considera que existen dificultades para llevar a cabo la labor encomendada?**
5. **¿Se percibe una asertiva comunicación con su jefa directa?**
6. **¿Las sugerencias y/o recomendaciones son considerados por los jefes superiores?**
7. **¿Considera que el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo es grato?**
8. **¿Se brinda capacitación idónea al personal de Housekeeping del Miraflores Park Hotel?**
9. **¿Considera que debe capacitarse con frecuencia al personal de Housekeeping del Miraflores Park Hotel?**
10. **¿El servicio de Housekeeping es evaluado periódicamente, en el Miraflores Park Hotel?**

**Fig. N°. 5:** Modelo de entrevista dirigida al personal de HK.

Proceso de la entrevista al área de Housekeeping del Miraflores Park Hotel:

- Se leyó las preguntas abiertas con 10 interrogantes diferentes a cada empleado permitiéndoles responder a cada uno de ellos.
- Al contemplar las respuestas, se alentó un debate abierto a algún comentario adicional que deseen abordar respecto a su área.
- Los empleados hicieron una cantidad importante de comentarios durante el momento destinado al debate abierto en la entrevista.
- Si bien es cierto se enfatizó la confidencialidad de la entrevista, hubo cierta desconfianza al momento de emitir sus opiniones, ya que tenían cierto temor de que lo que habían dicho en las entrevistas fueran a llegar a oídos de los superiores y a consecuencia de esto, ellos sean despedidos. La apreciación de este temor puede traducirse en una valoración de su entorno laboral.

El siguiente informe se basa en la respuesta de cinco empleados del área de Housekeeping, entre ellos, lavandería, áreas públicas y habitaciones.

A continuación, algunas apreciaciones del personal descritas en la entrevista:

1. Siente satisfacción respecto al trabajo que realiza.

De los cinco empleados tres respondieron sentirse en desacuerdo, lo cual indica que no todos están conformes con el trabajo que vienen realizando, detallan que les gustaría estar en otras áreas de trabajo ya que vienen realizando estas labores por muchos años y eso les causa cierto descontento por ser una actividad rutinaria y que en cierta medida les causa estrés y desinterés por el trabajo. Mencionan que en algún momento postularon a otras áreas de trabajo, pero no se les tomo en cuenta.

Respecto a las otras dos personas, ellos indicaron sentirse de acuerdo con las labores que realizan, cabe resaltar que ellos vienen cumpliendo esta función un promedio de seis meses, mencionan que el trabajo es novedoso y enriquecedor en cuanto a la experiencia que necesiten para próximas oportunidades de trabajo.

2. La jefa de área fomenta un entorno que permita realizar el trabajo de manera segura.

Del grupo entrevistado tres personas indican estar de acuerdo respecto al tema mencionado, los otros dos no desean emitir comentario.

Sobre la información detallada por los entrevistados aparentemente la jefa del área de Housekeeping ha hecho hincapié sobre la seguridad de diferentes maneras, si bien es cierto las encuestas nos indica un sentimiento positivo respecto a la seguridad y los empleados parecen entender los procedimientos básicos de seguridad; pero, se oyeron comentarios que describen algunas inquietudes en esta área; por ejemplo, hay una preocupación respecto al área de lavandería, debido al tema de uso de productos químicos, ya que por no brindárseles el entrenamiento y la capacitación adecuada no sepan el procedimiento o utilización correcta que se les debe dar a dichos productos.

También informan que no les era posible obtener algunos equipos de seguridad (por ejemplo, máscaras) esto en caso de limpiar las duchas y otras áreas en donde se requiere el uso de productos químicos fuertes y el vapor presente es dañino.

Además, señalan que las reuniones para hablar de seguridad no resultan eficaces sino se cuenta con la presencia de todos los integrantes de dicha área por ende no es suficiente para asimilar dicha información.

3. En el área de housekeeping la asignación de tareas se hace de manera justa y estas se distribuyen de manera equitativa entre los empleados.

El resultado de la encuesta en su mayoría estuvieron en desacuerdo ya que manifiestan, que la sobrecarga de trabajo es mucho sobre todo en épocas de alta ocupabilidad, esto debido a la falta de contratación de personal, luego los empleados indican que el trabajo no se distribuye equitativamente, ya que el sobrecargo de trabajo se hace mayormente al área de lavandería y trae como consecuencia discrepancias entre el personal, pues se está ante la percepción de un problema ya que esto genera disconformidad y al momento de realizar sus funciones lo hagan sin motivación y solo por cumplir.

4. Considera que existen dificultades para llevar a cabo la labor encomendada.

La mayoría estuvieron de acuerdo con el enunciado por que señalan que no cuentan con los materiales necesarios para cumplir adecuadamente las actividades que competen en el área de housekeeping, pues la falta de materiales provocaba un déficit en el equipamiento de las habitaciones.

Otras opiniones tomadas en cuenta son respecto al área de trabajo. Este es el caso de la lavandería, indican que el espacio es reducido, la cual provoca que haya un contacto directo con los insumos químicos que se utilizan en el lavado, más aún con el vapor constante que genera la calandria (máquina que se utiliza para planchar las sábanas). Ellos transmiten que

no hay cierta consideración por el personal que labora en dicha área, ya que manifestaron exponer el malestar ante los supervisores; pero, no fueron tomados en cuenta.

#### 5. Se Percibe una asertiva comunicación con su jefa directa.

La respuesta fue negativa, cuatro de ellos estuvieron en desacuerdo y solo uno no emitió su comentario.

Ellos indican que su jefe directo tanto en lavandería como habitaciones estaban tan evocados a cumplir con las metas del día que no tomaban en cuenta lo que el personal les quisiera manifestar.

Los colaboradores consideran que el proceso de quejas o reclamos era poco claro e incongruente, se sienten algo disconformes ante la falta de seguimiento que le daban a su queja. Además, los empleados hicieron comentarios respecto a que no eran capaces de entender las tareas que se les asignaban esto porque eran nuevos o no conocían del trabajo. Ellos indican que la comunicación con su jefe directo no se hacía a tiempo y eran incompletas; el personal señala en gran medida que es posible que los jefes de área necesitaran capacitación sobre cómo desarrollar una comunicación más asertiva con su equipo de trabajo para que este sea de manera eficaz y buena.

#### 6. Las sugerencias y/o recomendaciones que realiza el personal son considerados por los jefes superiores.

En general indican que no hay una asertiva comunicación con los jefes de área. Durante el proceso de entrevistas ellos indicaron que las recomendaciones y sugerencias realizadas por el personal eran tomadas a la ligera, en un primer momento si se le daba la importancia que merecía, pero de ahí no le daban seguimiento a lo manifestado por el personal. Algunos de los empleados que compartieron sus comentarios indico que cuando se quejaba de algo se les asignaba más funciones, como trabajos pesados, lavar más cantidad de baño o se les trasladaba a otras áreas diferentes.

En general los comentarios compartidos con el área de housekeeping eran un poco incongruentes ya que había desacuerdos por el comentario emitido, para lo cual se puede entender en que no se manifestaban abiertamente ya que sentían cierto temor a las represalias que se puedan tomar en contra de ellos, como un despido o baja.



7. Considera que el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo es grato.

Tres de ellos indican estar en desacuerdo y solo dos no desean detallar su opinión. El personal manifiesta que había ciertos percances entre ellos, tanto de lavandería como habitaciones, esto a causa de eludir responsabilidades por el mal resultado en el trabajo, por ejemplo: al momento de realizar el servicio de lavandería la ropa del huésped no era traída a tiempo y esto provocaba cierto retraso al momento de devolverla, la función no fue realizada eficientemente teniendo como resultado el descontento del cliente. Por otro lado, no había cierto profesionalismo en el trabajo que se realizaba, la mayoría de empleados del área de housekeeping no tenían conocimientos en hotelería, algunos ni tenían experiencia y la falta de entrenamiento y conocimiento fomentaba disconformidad en el trabajo realizado.

No había compañerismo e indican que algunos empleados del área eran un tanto “conflictivos”; En consecuencia, aumentaban los enfrentamientos personales entre los miembros del área, pese al conocimiento que la jefa de área tenía, este comportamiento no era sancionado ya que no se hacía nada al respecto, por ende, como grupo no se enfocaban en una sola meta ya que cada uno realizaba el trabajo por su lado.

8. Se brinda capacitación idónea al personal de Housekeeping del Miraflores Park Hotel.

En desacuerdo se manifestaron tres integrantes de dicha área y solo dos indican estar de acuerdo con las capacitaciones que se brindan en el MPH.

Un poco más de la mitad refiere que hay una falta de consideración por parte de las jefaturas, las capacitaciones al personal se realizaban una vez al año, esto para el personal que recién ingresaba, a ellos se le realizaba una pequeña inducción referente a la empresa hotelera y nada más, pero ello no era lo suficiente para actualizar al personal en cuanto a los procesos de trabajo que se realiza en dicha área. Por otro lado, para el personal que ya permanecía en el hotel por un tiempo considerado no se realizaba capacitaciones o charlas que ayuden a desempeñar un mejor trabajo, no había apoyo en cuanto a la superación, facilidades eran solo para otras áreas de administración, no había consideración en cuanto a la posibilidad de hacer línea de carrera, no permitían que la gente se pueda desarrollar o crecer dentro del trabajo porque recibían información incorrecta con respecto al proceso de solicitud o porque los solicitantes internos no eran tomados en cuenta, lo cual indican que había cierta discriminación para el área de housekeeping, pues se le daba la connotación de ser un área que solo se dedicaba a la limpieza y mantenimiento y esto les impedía ser transmitidos a otro departamento.

9. Debe capacitarse con frecuencia al personal de Housekeeping del Miraflores Park Hotel.

La mayoría considera estar de acuerdo con el enunciado. Por lo tanto, el personal concuerda que, si es relevante el hecho de mantener una capacitación constante para el área de housekeeping, obviamente esto evitaría muchos percances, descontento y quejas por parte del cliente, el personal indica que un eficiente trabajo no solo es satisfacción para el huésped, sino también, para ellos mismos. Pero concuerdan con el hecho de darle un mayor enfoque a su área en cuanto a capacitaciones, como también, talleres de inglés para aquellos que no manejen un idioma fluido. Asimismo, requieren talleres respecto al proceso de lavado, tiempo, temperatura, manejo de productos químicos, esto en caso de lavandería.

Referente a las habitaciones, ellos solicitan talleres sobre la calidad e inocuidad en el servicio de habitaciones, para desarrollar un destacado trabajo en cuanto a la limpieza, orden y mantenimiento de los equipos de dormitorio y baño.

10. El servicio de Housekeeping se evalúa periódicamente, en el Miraflores Park Hotel.

Más de la mitad considera estar de acuerdo respecto a la evaluación periódica que se realiza por parte de sus jefes.

Ellos manifiestan que si bien es cierto realizaban evaluaciones periódicas de las competencias laborales reconociendo el talento y trabajo denodado por el área, este reconocimiento no era un tanto justo cuando sacaban al trabajador o colaborador del mes, ya que indican que se consideraba solo al más allegado a los jefes y por ende eso generaba disconformidad en el equipo y rencillas entre ellos.

En conclusión, los empleados no sentían que su trabajo sea valorado justamente.

### **3.2 Desarrollo de experiencias.**

- Determinación y análisis del problema:  
Análisis respecto a la ventaja competitiva del Miraflores Park Hotel, mediante la creación del FODA.

#### a) Diagnóstico externo.

El crecimiento en cuanto al turismo en nuestro país es una ventaja para el recibimiento de muchos extranjeros y turistas que desean conocer el Perú. Esto significa la mejora económica en cuanto a la inversión en diferentes rubros, brindando oportunidades laborales y profesionales.

b) Diagnóstico interno.

El Miraflores Park Hotel ha logrado ser un hotel reconocido ya que pertenece a una de las cadenas más lujosas a nivel internacional, Orient Express.

Cuenta con un grupo de profesionales en cada uno de sus áreas, pero existe un deficiente entrenamiento y capacitación para el área de housekeeping que les permita desempeñarse de mejor manera en sus labores.

Los sistemas de control administrativos son un tanto deficientes y tradicionales.

La infraestructura del hotel es buena.

### CUADRO DE ANÁLISIS FODA.

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
1. Ubicación estratégica. 2. Pertenece a una prestigiosa cadena hotelera. 3. Infraestructura a optima. 4. Personal de seguridad. 5. Buenas relaciones públicas con instituciones.	1. Innovar los métodos de control informáticos. 2. Crecimiento económico. 3. Aumento de llegada de turistas. 4. Implementar métodos que permitan mejorar los procesos operativos. 5. Realizar actividades de integración que permitan obtener un mejor clima laboral. 6. Mejorar las prácticas de	1. Procedimiento de control administrativo deficiente. 2. Personal inconforme con su material de trabajo. 3. Ambiente laboral conflictivo que afecta el trabajo en equipo. 4. Los procesos de selección de proveedores y almacenamiento de los productos son deficientes. 5. La comunicación es deficiente	1. Incremento de la delincuencia. 2. Tendencia al cambio de las preferencias de los clientes. 3. Llegada de competencia de hoteles nuevos al Perú.

	<p>almacenamiento de productos.</p> <p>7. Mantener en constante capacitación al personal en cuanto a seguridad e implementarlos adecuadamente.</p> <p>8. Lograr que el interés de los trabajadores se centre en mejorar la atención al cliente y analizar sus actitudes para obtener información para los planes de acción.</p>	<p>con los jefes superiores.</p> <p>6. Falta de capacitación y entrenamiento al personal.</p>	
--	---	---	--

**Tabla N°. 3:** Análisis FODA del Miraflores Park Hotel- Área de Housekeeping.

#### Problemática N°. 1.

La falta de capacitación frecuente que permita y ayude al personal a realizar un óptimo trabajo, tanto para lavandería como habitaciones, no se realiza talleres de procesos de lavado, destrezas de limpieza, mantenimiento y seguridad; Por ende, no se desarrolla el entrenamiento necesario. Como también, instrucciones para un mejor servicio de calidad. Esto se manifestó a través de las encuestas y la entrevista realizada al área de HK.

#### Problemática N°. 2.

Mediante la entrevista realizada al personal, se ha registrado una deficiente gestión en el abastecimiento de materiales y equipos de trabajo y su impacto en la motivación del personal, ya que esta desmotivación provoca el desinterés en el colaborador por cumplir eficientemente sus actividades.

#### Problemática N°. 3.

Se ha identificado, la falta de comunicación entre los jefes superiores tanto en lavandería como habitaciones con el personal de Housekeeping, ya que las quejas o inconformidades expuestas no son tomadas en cuenta o no le dan el seguimiento que requiere para que puedan ser mejorados.

#### Problemática N°. 4.

La falta de motivación que brinde la oportunidad de hacer línea de carrera, no se toma en cuenta al personal de housekeeping para posibles ascensos o superación que les permita desarrollarse profesionalmente en el Miraflores Park Hotel y muchos de ellos solo permanecen en el área por una cuestión de necesidad económica o laboral.

#### Problemática N°. 5.

Se ha identificado la insuficiente contratación de personal para el área de housekeeping, ya que trae como consecuencia la falta de apoyo y sobrecargo de trabajo sobre todo en fechas de alta ocupabilidad, esto genera disconformidad y malestar en el personal porque no se respeta los horarios de trabajo y en muchos casos se prolongan sus descansos.

Problemática N°. 6.

Se ha registrado un deficiente clima laboral por la existencia de personal conflictivo y que a pesar de que los jefes superiores sepan de lo sucedido estos no le den solución, trayendo como consecuencia una baja en la moral del departamento.

- **Proyecto de solución:**

Respecto a las problemáticas anteriormente detalladas y mencionadas, se plantea seis objetivos primordiales, con una propuesta de solución que ayudará a optimizar el servicio en el área de Housekeeping del MPH.

## PROPUESTA DE SOLUCIÓN PARA OPTIMIZAR EL TRABAJO EN EL ÁREA DE HOUSEKEEPING.

### 1. Organización y Planificación.

Definir los procesos y los objetivos del departamento.

Organizar la asignación de manera eficiente.

Incorporar un buen Software de Gestión que nos ayude a organizar mejor el trabajo.

### 2. Dirección y Liderazgo.

Un líder con capacidad organizativa.

La gobernanta deberá ser una persona experimentada en el trabajo que va a supervisar, con capacidad de gestión.

### 3. Motivación.

La motivación del empleado es vital para el óptimo desempeño de sus labores.

Planificar un adecuado turno y horario de trabajo para el equipo.

Invertir en la realización de talleres o capacitaciones respecto a la calidad de servicio.

### 4. Escucha activa.

Un verdadero Líder tiene la capacidad de escuchar a su personal.

Recabar información proveniente de los trabajadores del HK respecto a su entorno de trabajo para la mejora y optimización de los procesos de trabajo.

### 5. Seguimiento y Control.

El control de todo lo que abarca este departamento: Áreas públicas, Lavandería y Habitaciones.

Apoyarse mediante herramientas de trabajo que ayuden a llevar una verificación y supervisión de registros e indicadores que se hayan planteado para la evaluación del departamento.

Figura Nº 6: Propuesta de solución para la mejora de la calidad en el servicio.

#### Objetivo N.º 1.

Identificar las técnicas básicas a través de las capacitaciones mensuales que ayude al personal a desarrollarse eficientemente mediante procesos estandarizados y que de esta manera puedan aplicarlo en sus actividades operativas correspondiente al área de housekeeping. Además, realizar capacitaciones para los jefes superiores, abordando temas como: Liderazgo, supervisión, como lograr una comunicación más asertiva con el personal y especialmente como mejorar los conflictos en el ámbito laboral; Para luego ser puestos en práctica.

#### Objetivo N.º 2.

Identificar si los materiales, herramientas y equipos que se emplean en el desarrollo de sus actividades son los adecuados para la necesidad que se requiere, adquirir los productos idóneos y de buena calidad, a través del desarrollo de inventarios para que este no genere un déficit en el equipamiento de las habitaciones.

#### Objetivo N.º 3.

Establecer procesos de mejora en la comunicación del personal con sus jefes superiores, tanto en el área de habitaciones como lavandería, Los jefes de área deberán ser justos en el trato con sus empleados, esto respecto a la asignación de tareas y funciones; no podrán tener favoritismos.

#### Objetivo N.º 4.

Motivar al personal con oportunidades de mejora, evaluar sus competencias y calificaciones individuales para ser promovidos en otras áreas donde puedan crecer profesionalmente, en caso no cumplan con las competencias y calificaciones adecuadas para el puesto deberán ser asignados a un puesto más adecuados, o se les ofrecerá la oportunidad de mejorar tal vez con capacitación dentro de un plazo específico.

#### Objetivo N.º 5.

Se deberá mejorar en cuanto a la contratación del personal en fechas de alta ocupabilidad ya que el sobrecargo de trabajo genera molestia en el personal, para ello se tomará las medidas necesarias para garantizar que los empleados puedan tomarse los descansos según lo permitan las necesidades operativas.



Objetivo N.º 6.

Deberán crearse pautas claras para la resolución de problemas personales que se susciten entre los empleados del área de housekeeping a esto se deberá incluir un patrón de conducta para todos los empleados de forma tal que lo cumplan.

- **Evaluación del proyecto:**

La evaluación del proyecto dependerá del enfoque que se les dé a los objetivos planteados. En base a este proyecto, podremos obtener un personal altamente capacitado, ambiente laboral grato, mejor abastecimiento de materiales y equipos de trabajo, como también la motivación del personal dándole la oportunidad de crecer profesionalmente. A través de estos propósitos se logrará un excelente desempeño dentro del área de housekeeping y por efecto la satisfacción del cliente.

El éxito de este proyecto se reflejará a través de los resultados que se darían a conocer mediante este modelo de encuesta que se ha realizado.

Esta encuesta de modelo Likert, tiene como objetivo medir el grado de satisfacción que percibe el cliente en cuanto al servicio brindado por el área de housekeeping del Miraflores Park Hotel. De acuerdo con cada uno de los aspectos a tener en cuenta, para brindar un excelente servicio de calidad.

En ese entender, podremos realizar ciertos aportes que nos ayuden en la mejora la calidad del servicio, tales como:

<b>1.</b> Se podrá monitorear el cumplimiento del protocolo de servicios y procesos.
<b>2.</b> Contar con indicadores que nos permitan mejorar.
<b>3.</b> Identificar los puntos débiles en la atención del cliente y los procesos.
<b>4.</b> Generar compromisos a nivel de toda el área.
<b>5.</b> Reducir las quejas y reclamos.
<b>6.</b> Fidelizar a los clientes.
<b>7.</b> Posicionamiento del Miraflores Park Hotel.

**Tabla N.º 4:** Principales aportes para la mejora de la calidad en el servicio.

El modelo de la encuesta tendrá como temas principales e importantes:

La Calidad de servicio.

Es satisfacer los requerimientos o necesidades de cada cliente, con el objetivo de no solo alcanzar la satisfacción del cliente, sino también lograr su entusiasmo, confianza y su fidelidad futura.

<b>INDICADORES:</b>
• Atención personalizada.
• Limpieza de la habitación.
• Decoración.
• Orden y organización.
• Tecnología.
• Lencería.
• Amenities.
• Lavandería.
• Infraestructura.
• Eficiencia.
• Comunicación.
• Precio justo.

**Tabla N°. 5:** Indicadores respecto a la calidad de servicio del HK.

### Capacitación y control.

Es un proceso planificado y organizado que tiene como objetivo modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal.

La capacitación y el control influye positivamente en la calidad de servicio del personal en el área de housekeeping del Miraflores Park Hotel; es comprobado el hecho de que cuanto más capacitado se encuentre el personal, esto tendrá como resultado mejorar el desempeño en la excelencia del servicio, la aceptación de los clientes y por ende el incremento de ventas.

<b>INDICADORES:</b>
• Experiencia laboral.
• Conocimiento de los servicios.
• Ambiente laboral.
• Entrenamiento.
• Evaluación periódica.
• Actitud del personal.
• Habilidades.

**Tabla N°. 6:** Indicadores respecto a la capacitación del personal de HK.

## **ENCUESTA AL CLIENTE SOBRE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE HOUSEKEEPING.**

Con el propósito de mejorar la calidad de nuestros servicios y asegurar la satisfacción de todos nuestros visitantes, agradeceríamos respondiera a este cuestionario.

SEXO: .....

EDAD: .....

PROCEDENCIA: .....

DÍAS DE ESTADIA: ...

1. ¿Como califica la atención que recibió en el área de housekeeping del Miraflores Park Hotel?

- a) Extremadamente satisfecho.
- b) Muy satisfecho.
- c) Moderadamente satisfecho.
- d) Poco satisfecho.
- e) Nada satisfecho.

2. Con respecto a la limpieza e higiene de la habitación del Miraflores Park Hotel Ud. Se encuentra:

- a) Extremadamente satisfecho.
- b) Muy satisfecho.
- c) Moderadamente satisfecho.
- d) Poco satisfecho.
- e) Nada satisfecho.

3. ¿Cómo aprecia Ud. la decoración de la habitación del MPH?

- a) Extremadamente satisfecho.
- b) Muy satisfecho.
- c) Moderadamente satisfecho.
- d) Poco satisfecho.
- e) Nada satisfecho.

4. Con respecto al orden y organización de la habitación del MPH Ud. considera:
- a) Extremadamente satisfecho.
  - b) Muy satisfecho.
  - c) Moderadamente satisfecho.
  - d) Poco satisfecho.
  - e) Nada satisfecho.
5. ¿Cómo califica Ud. la tecnología de los equipos que forman parte de su habitación del MPH?
- a) Extremadamente satisfecho.
  - b) Muy satisfecho.
  - c) Moderadamente satisfecho.
  - d) Poco satisfecho.
  - e) Nada satisfecho.
6. ¿Cómo considera Ud. la presentación de la lencería que se encuentra en la habitación del MPH?
- a) Extremadamente satisfecho.
  - b) Muy satisfecho.
  - c) Moderadamente satisfecho.
  - d) Poco satisfecho.
  - e) Nada satisfecho.
7. Con respecto a la calidad de amenities que encontró en la habitación del MPH Ud. considera:
- a) Extremadamente satisfecho.
  - b) Muy satisfecho.
  - c) Moderadamente satisfecho.
  - d) Poco satisfecho.
  - e) Nada satisfecho.
8. ¿Cómo califica Ud. la comunicación fluida por parte del housekeeper?
- a) Extremadamente satisfecho.
  - b) Muy satisfecho.
  - c) Moderadamente satisfecho.

- d) Poco satisfecho.
- e) Nada satisfecho.

9. Respecto a la calidad de servicio de lavandería del MPH Ud. Se encuentra:

- a) Extremadamente satisfecho.
- b) Muy satisfecho.
- c) Moderadamente satisfecho.
- d) Poco satisfecho.
- e) Nada satisfecho.

10. ¿Cómo considera Ud. las condiciones de la infraestructura interna de su habitación?

- a) Extremadamente satisfecho.
- b) Muy satisfecho.
- c) Moderadamente satisfecho.
- d) Poco satisfecho.
- e) Nada satisfecho.

11. Con respecto al estado de los muebles de su habitación del MPH Ud. Se encuentra:

- a) Extremadamente satisfecho.
- b) Muy satisfecho.
- c) Moderadamente satisfecho.
- d) Poco satisfecho.
- e) Nada satisfecho.

12. En cuanto a la eficiencia de la comunicación entre el personal de housekeeping de MPH Ud. Considera:

- a) Extremadamente satisfecho.
- b) Muy satisfecho.
- c) Moderadamente satisfecho.
- d) Poco satisfecho.
- e) Nada satisfecho.

13. Como califica el servicio de calidad prestado por el personal de housekeeping del MPH Ud.

Considera:

- a) Extremadamente satisfecho.
- b) Muy satisfecho.
- c) Moderadamente satisfecho.
- d) Poco satisfecho.
- e) Nada satisfecho.

14. Considera Ud. Un precio justo respecto al servicio que se le brindo en el área de housekeeping del Miraflores Park Hotel:

- a) Extremadamente satisfecho.
- b) Muy satisfecho.
- c) Moderadamente satisfecho.
- d) Poco satisfecho.
- e) Nada satisfecho.

**Figura N°. 7:** Modelo de encuesta para medir el grado de satisfacción del cliente.

## CONCLUSIONES

Mediante la investigación realizada se llega a la conclusión de que no se desarrolla una correcta gestión en el área de Housekeeping del Miraflores Park Hotel, esto ha tenido como consecuencia una disconformidad por parte del personal.

- Mediante el informe realizado se comprobó que el personal del área de housekeeping se encuentran disconformes con el proceder de los jefes de área respecto a los trabajos encomendados a causa de la falta de materiales y equipamiento al momento de realizar sus actividades, como también el sobrecargo de trabajo que se les responsabiliza en épocas de alta ocupabilidad generando cierto malestar y desmotivación.
- Se entiende que, es necesario la capacitación y el entrenamiento constante del área operativa de housekeeping del MPH, como también la inducción necesaria al personal nuevo que ingrese, para que de esta manera dicho Dpto. siga contando con un equipo altamente calificado y mejore las posibilidades de mantener al cliente satisfecho en cuanto al servicio o producto que se brinde.
- La comunicación entre el personal y los jefes de área ha sido ampliamente mencionada como un problema en el departamento de housekeeping, es necesario optar las medidas necesarias para resolver dudas, quejas e inconformidades por parte del personal. En conclusión, la comunicación debe ser eficaz y fundamental para cualquier equipo.
- Se concluye que el nivel de conflicto existente en el departamento de housekeeping es un tanto conflictivo y desmesurado y se debe reducirse para obtener un buen clima laboral entre el personal.
- Se concluye que es indispensable la realización de una metodología de medición que involucre tanto al personal como al cliente, para poder medir el impacto de este proyecto a desarrollar tanto interna como externamente; Pues el éxito de este proyecto dependerá del enfoque que se les dé a los objetivos planteados.



## RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos se procede a realizar las siguientes recomendaciones:

- Tomar en cuenta la solicitud respecto a las implementaciones de materiales y equipos de trabajo que atiendan a las necesidades del personal para lograr un mejor desempeño en sus funciones y tener una mejor organización en cuanto a la delegación de funciones de forma justa y coherente, para que el personal no se siente abrumado con tanto sobrecargo de trabajo.
- Se aconseja que se realice capacitaciones permanentes al personal de área de housekeeping, estas deberán adaptarse a las necesidades específicas del personal y deberán realizarse teniendo en cuenta sus necesidades, llevándose a cabo en un periodo que permita garantizar que los empleados tengan tiempo de procesar y aplicar las habilidades y los conocimientos adquiridos.
- Se recomienda que el jefe de área realice un proceso claro de comunicación en donde se comprometa regularmente en transmitir dicha información generando responsabilidad y concientización en el equipo; Esta iniciativa tiene como fin reiterar el compromiso del personal respecto a un entorno laboral respetuoso y se recomienda también, realizar una sesión de capacitación que podrá incluirse como tema fundamental sobre la comunicación eficaz y respetuosa.
- Se recomienda la creación de pautas claras para la resolución de problemas personales las cuales deban cumplirse, el jefe de área deberá tomar con seriedad el desempeño y la conducta profesional de sus empleados.
- Se aconseja incorporar encuestas que permitan evaluar tanto al personal del área de HK como también, a los clientes, para que de esta manera se tenga una visión clara de los objetivos planteados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Foster, D. L. (1994). *Recepción en Hotelería: Administración y operación*. México D.F, México: Editorial McGraw Hill.
- De la Cruz, S.C. (2007). *Contabilidad de empresas turísticas y hotelera*. Lima, Perú: Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Organización Mundial del Turismo-OMT. (1988). *Control de calidad de los productos y Servicios turísticos*. Recuperado de [http:// WWW.sintesis.com/](http://WWW.sintesis.com/)
- La evolución hotelera en el Perú. (15 de setiembre del 2017). *PrensaRE*.  
Recuperado de [http: // WWW.prensarealestate.com/](http://WWW.prensarealestate.com/)
- Plan Nacional de Calidad Turística del Perú-CALTUR. (2007). *Manual de buenas prácticas agencias de viajes y turismo*. Lima, Perú: Edición Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Blaauboer, B. R. (2006, agosto 06). *Círculos de calidad*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/circulos-de-calidad>.
- Jiménez, C.A. (2015, febrero 27). *Capacitación del personal y desempeño de los trabajadores*.  
Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-del-personal-y-desempeno-de-los-trabajadores/>
- Rodríguez, V.J. (2004). *La capacitación*. México D.F, México: Editorial Trillas.
- Siliceo, A. J. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal*. México D.F, México: Editorial Limusa S.A.
- Miranda, G.F, Chamorro, M.A y Rubio, L.S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Editorial Delta.
- Villar, K. (2007). *Administración turística*. Lima, Perú: Fondo editorial Eiger.

Colunga, D. C. (1995). *La calidad en el servicio*. México D.F, México: Editorial Panorama.

Prieto, H, J. (2005). *El servicio en acción*. Bogotá, Colombia: Ediciones Ecol.

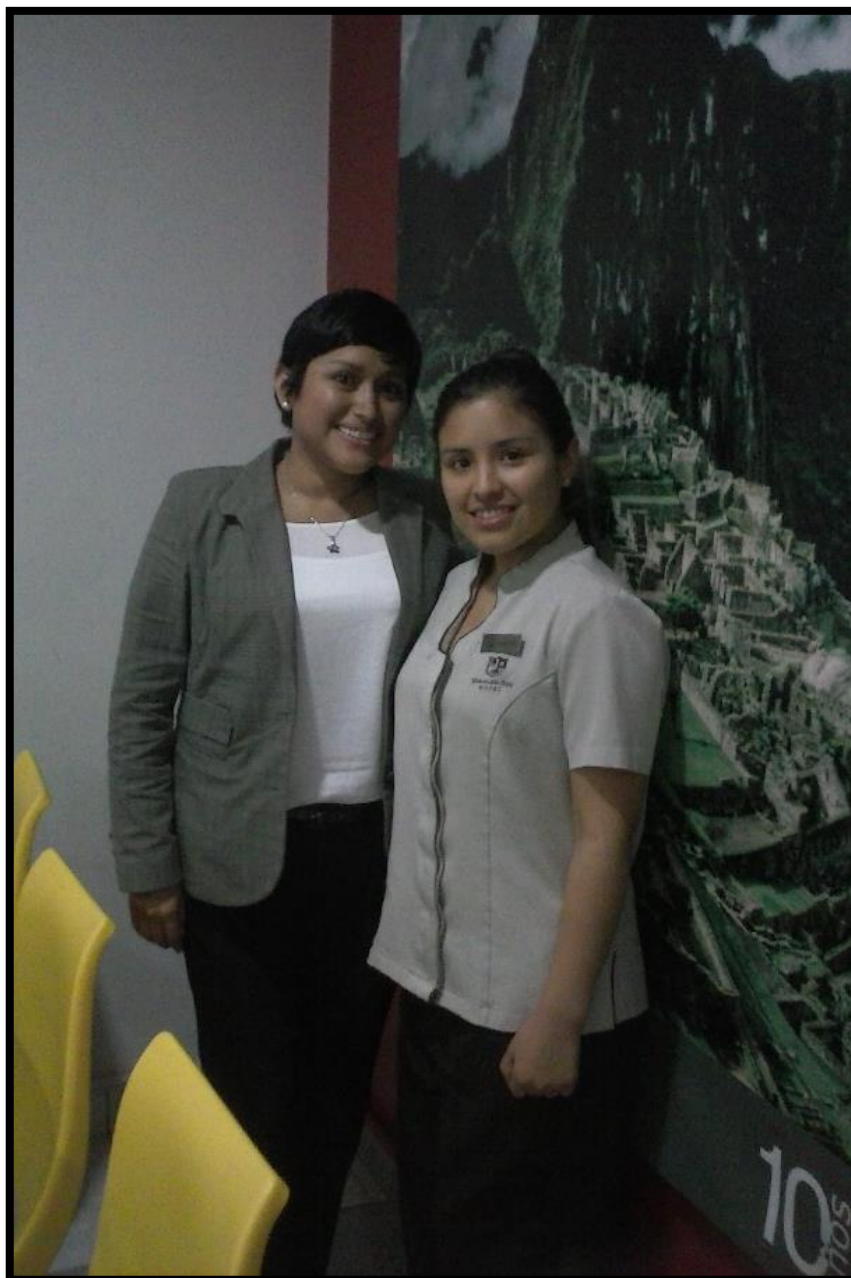
Horovtiz, J. (1994). *Calidad de servicio*. Editorial McGraw-Hill.

Navarrete, L, K (2013). *El control dentro del proceso operativo*.

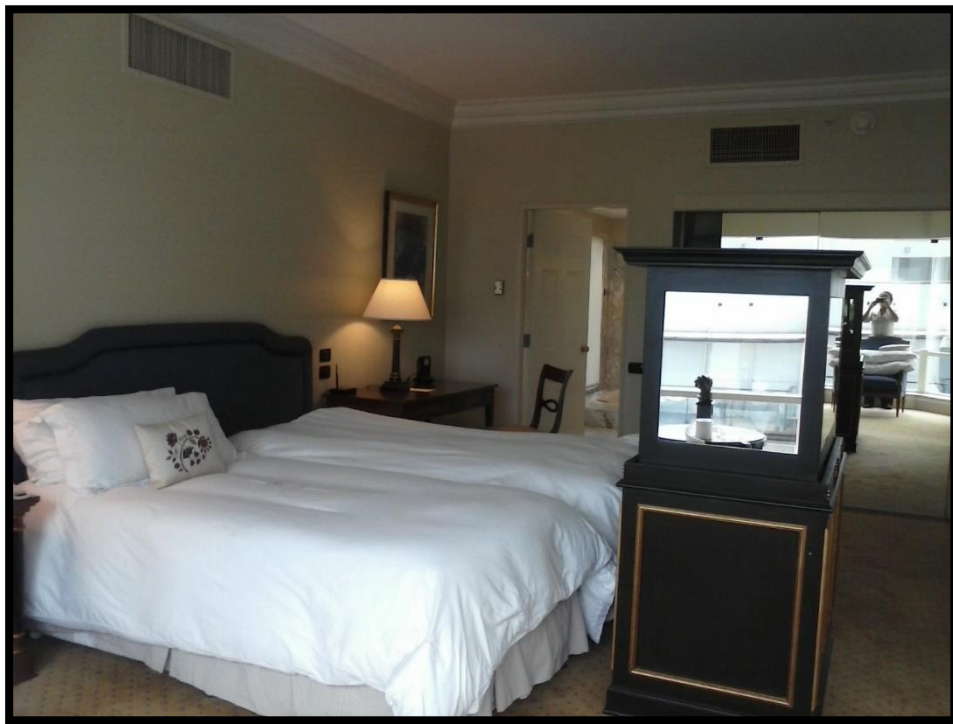
## ANEXOS

### FOTOS DEL MIRAFLORES PARK HOTEL.

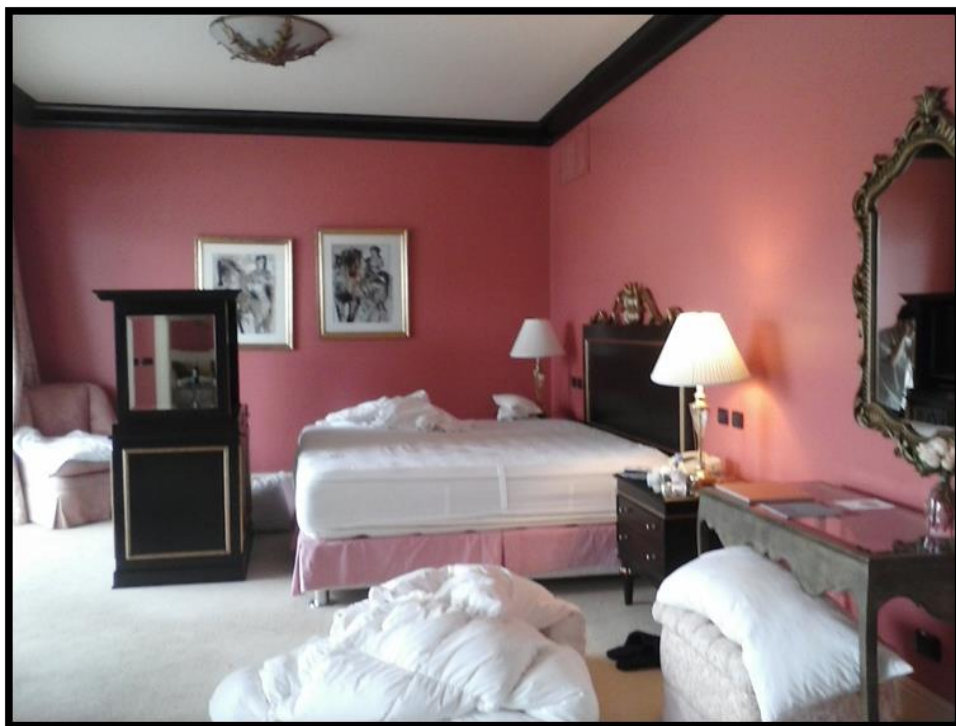
Jefa Corporativa de Housekeeping-Alina Ramírez.



Habitaciones simples.



Suite Presidencial.



Sala Star de la Suite Presidencial.



Garden Junior Suite.

