



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**RELACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE
SERVICIO EN EL HOTEL PALACIO DEL INKA DEL CUSCO,
ÁREA DE SERVICE EXPRESS**

Presentado por:

Bach. DIEGO FABRICIO BAYRO SALAS

Para optar al Título Profesional de:

LICENCIADO EN TURISMO

Asesora:

Mg. FRINÉ VALDERRAMA VIZCARRA

CUSCO – PERÚ

2018



PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

En cumplimiento con lo establecido al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra disposición el trabajo de investigación titulada 'RELACION DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL PALACIO DEL INKA DEL CUSCO, AREA DE SERVICE EXPRESS trabajo que me permitió plasmar todo lo aprendido en el desarrollo de la investigación y que permite presentarlo para ser sustentado y así de esa manera lograr alcanzar mi Licenciatura, para cuyo fin este trabajo de investigación se ha estructurado tomando en cuenta el objetivo percibido el mismo que refiere lograr conocer el desempeño laboral en el área de Service Express y la Calidad de Servicio en el hotel Palacio del Inka en Cusco.

Es suficientemente conocido que el servicio hotelero es extremadamente competitivo a nivel nacional e internacional, por lo que una organización hotelera necesita un adecuado personal capacitado y preparado para asumir los diferentes retos que se presenten en su día a día, sabiendo que ahora la prestación de servicio se rige a los estándares internacionales de calidad, así como los estándares de la propiedad o cadena que esta pertenezca.

Esperando que el trabajo de investigación pueda contribuir en la formación académica, lo pongo a vuestra disposición.

Bach. Diego Fabricio Bayro Salas



AGRADECIMIENTO

A nuestras familias, que son nuestro apoyo incondicional para todo lo que nos propongamos en la vida.

A la Universidad Andina del Cusco, por ser mi centro de formación superior, a los docentes por ser aquellas personas que me instruyeron al mundo turístico y hotelero, a mis compañeros que formaron parte de mi etapa estudiantil.

Al cuerpo docente de la Escuela Profesional de Turismo por todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.

Bach. Diego Fabricio Bayro Salas



DEDICATORIA

A Dios, quien nos da la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

De manera muy especial a mi familia, abuelos María y Camilo que me formaron, ayudaron y me apoyaron para poder lograr esta etapa de mi vida, y subir un escalón más en mi crecimiento como profesional.

Bach. Diego Fabricio Bayro Salas



JURADO DE TESIS Y ASESOR

RESOLUCION N° 294-2017-FCS Y HH-UAC

CUSCO, 30 DE OCTUBRE DEL 2017

PRIMER DICTAMINANTE : Dr. Hernán, ZAMALLOA HUAMBO
SEGUNDO DICTAMINANTE : Mgt. Anahí, NAJAR OBANDO
PRIMER REPLICANTE : Mgt. Cesar, ZUÑIGA CUSIHUAMAN
SEGUNDO REPLICANTE : Mgt. Yony Luz, MARTINEZ TRUJILLO
ASESORA : Mgt. Frine, VALDERRAMA VIZCARRA



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
JURADO DE TESIS Y ASESOR	iv
INTRODUCCIÓN	x
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. ESTADO DEL ARTE DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3.1. Problema General.....	5
1.3.2. Problemas Específicos.....	5
1.4. DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivo Específicos	6
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.7. ÁMBITO GEOGRÁFICO POBLACIONAL	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL

2.1. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.1. Teoría de la Calidad	8
2.1.2. Teoría del Control de Calidad	9
2.1.3. Teoría del Servicio	9
2.1.4. Teoría de la Calidad de Servicio	10



2.1.5. Teoría de la Calidad Total 10

2.2. MARCO CONCEPTUAL..... 13

2.2.1. Concepto de desempeño 13

2.2.2. Evaluación del desempeño del personal..... 13

2.2.3. Hoteles de 5 estrellas 13

2.2.4. Descripción de puestos 14

2.3. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS 23

2.3.1. Hipótesis General 24

2.3.2. Hipótesis Específica 24

2.4. SISTEMAS DE VARIABLES 24

2.4.1. Variables Independientes 24

2.4.2. Variables Dependientes 24

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 25

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 26

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 26

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 26

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 27

3.5. AMBITO GEOGRÁFICO POBLACIONAL 27

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA 27

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN 28

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. ENCUESTA A LOS TURISTAS 30

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN Y PROPUESTA

5.1. DISCUSIÓN 48



5.2. PROPUESTA 50

5.2.1. Propuesta N° 1: CAPACITACIÓN DE PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICE EXPRESS 51

CONCLUSIONES..... 55

RECOMENDACIONES 56

BIBLIOGRAFÍA 57

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL 57

ANEXOS 58

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: *Edad de los Señores Turistas.* 30

Cuadro N° 2: *Sexo de los Turistas* 31

Cuadro N° 3: *Nacionalidad de los Turistas* 32

Cuadro N° 4: *¿El personal fue amable y respondió con prontitud a su pedido?* 33

Cuadro N° 5: *¿El personal contaba con la preparación y conocimiento de servicio?* 34

Cuadro N° 6: *¿El personal estaba atento cuando usted lo requirió y se esmeró para atender sus pedidos?* 35

Cuadro N° 7: *¿El personal expresaba de forma clara sus ideas y usó un lenguaje apropiado?* 36

Cuadro N° 8: *¿El personal resolvió sus problemas y requerimientos?* 37

Cuadro N° 9: *¿El personal tenía dominio de idiomas, se expresaba bien y entendía lo que le decía?*..... 38

Cuadro N° 10: *¿Usted cree que los servicios del hotel corresponden un hotel de Cinco Estrellas?* 39

Cuadro N° 11: *¿Se hospedaría nuevamente en este hotel, Palacio del Inka del Cusco?* 40

Cuadro N° 12: *¿Usted recomendaría a sus familiares, amigos o conocidos que se hospeden en este hotel?*..... 41

Cuadro N° 13: *Edad del Personal del Hotel – Service Express*..... 42

Cuadro N° 14: *Sexo del Personal del Hotel – Service Express*..... 43

Cuadro N° 15: *Grado de Antigüedad del Personal del Hotel – Service Express*..... 44

Cuadro N° 16: *Idiomas Hablados por el Personal del Hotel – Service Express* 45

Cuadro N° 17: *Cursos llevados y acabados por el Personal del Hotel – Service Express, los cuales fueron brindados por Marriot / Starwood* 46



Cuadro N° 18: *Cross Training* realizados por el personal de Service Express en las diferentes áreas del Hotel Palacio del Inka..... 47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad de los Señores Turistas. 30

Figura 2: Sexo de los turistas..... 31

Figura 3: Nacionalidad de los turistas. 32

Figura 4: ¿El personal fue amable y respondió con prontitud a su pedido? 33

Figura 5: ¿El personal contaba con la preparación y conocimiento de servicio? 34

Figura 6: ¿El personal estaba atento cuando usted lo requirió y se esmeró para atender sus pedidos? 35

Figura 7: ¿El personal expresaba de forma clara sus ideas y usó un lenguaje apropiado?..... 36

Figura 8: ¿El personal resolvió sus problemas y requerimientos?..... 37

Figura 9: ¿El personal resolvió sus problemas y requerimientos?..... 38

Figura 10: ¿Usted cree que los servicios del hotel corresponden un hotel de Cinco Estrellas? 39

Figura 11: ¿Se hospedaría nuevamente en este hotel, Palacio del Inka del Cusco? 40

Figura 12: ¿Usted recomendaría a sus familiares, amigos o conocidos que se hospeden en este hotel?..... 41

Figura 13: Edad del Personal del Hotel – Service Express..... 42

Figura 14: Sexo del Personal del Hotel – Service Express..... 43

Figura 15: Grado de Antigüedad del Personal del Hotel – Service Express 44

Figura 16: Idiomas Hablados por el Personal del Hotel – Service Express 45

Figura 17: Cursos llevados y acabados por el Personal del Hotel – Service Express, los cuales fueron brindados por Marriot / Starwood 46

Figura 18: *Cross Training* realizados por el personal de Service Express en las diferentes áreas del Hotel Palacio del Inka..... 47



INTRODUCCIÓN

En la actualidad el crecimiento de la actividad hotelera viene acorde del incremento de la demanda turística, así como el mundo hotelero vive en constante cambio para mantener a su clientela y prestar un nivel de excelencia de acuerdo al desempeño y calidad del servicio prestado en ellas.

Cusco se muestra como una ciudad muy atractiva para las diferentes cadenas de hoteles bien sean nacionales e internacionales, de ahí surge el interés por esta investigación por parte del tesista, que estando laborando dentro de una cadena de hoteles internacional Luxury Collection, el hotel Palacio del Inka del Cusco brinda la oportunidad de desarrollo, y ayuda a determinar la relación que se da entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, dado por los trabajadores del área de Service Express del hotel Palacio del Inka.

Actualmente no hay tema más importante en toda empresa que la calidad que se dará a sus compradores, demostrada según la satisfacción del cliente, sabiendo que una empresa hotelera se rige por estándares de la cadena a la cual pertenecen, las cuales traen competencia entre estas.

Los establecimientos de hospedaje como sabemos se categorizan como hoteles de 1 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los diferentes requisitos que señalan en el Anexo N° 1 del Reglamento de Establecimientos de hospedaje para la Clasificación y Categorización de hoteles, hoy en día, el hotel Palacio del Inka de la cadena de hoteles Luxury Collection se categoriza como un hotel de 5 estrellas.

En este trabajo de investigación “Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el hotel Palacio del Inka del Cusco, área de Service Express se presentan datos en:

Capítulo I: explica el planteamiento del problema donde se da a conocer el origen de la hotelería en el mundo, así también una descripción del hotel Palacio del Inka y la definición de responsabilidades que se presenta en el área de Service Express. De la misma manera damos la justificación de la investigación donde explicamos la correlación que existe entre



la calidad de servicio y el desempeño laboral dado en el área de Service Express. Nos muestra la formulación del problema, presentando un problema general “¿En qué medida el desempeño laboral del área de Service Express afecta la calidad de servicio en el hotel Palacio del Inka del Cusco?”, y los problemas específicos de la investigación. Así también se determina los objetivos a realizarse, donde el objetivo general será “Analizar el desempeño laboral del recurso humano en el área de Service Express en el hotel Palacio del Inka del Cusco y determinar cómo influye en la calidad de servicio dado al cliente.”

Capítulo II: presenta el Marco Teórico de “la teoría de la calidad” donde se explica la definición de la palabra calidad, “la teoría del control de la calidad” donde se explica el sistema de métodos a realizar así como las acciones que nunca se han de tomar ante una queja o reclamo, “la teoría del servicio” donde se define la palabra servicio como un conjunto de esfuerzos humanos en una organización con la finalidad de satisfacer las necesidades de un consumidor, “la teoría de la calidad de servicio” donde explica que mientras más alta sea la calidad de servicio, será menor la resistencia a viajar a este punto refiriéndose al uso de este hotel, “la teoría de la calidad” donde se explica los pasos para conseguir la calidad que son el liderazgo de la calidad, las técnicas de calidad moderna y compromiso de la organización, a la vez dar a conocer las pautas para el mejoramiento de la calidad.

Del mismo modo se presenta el Marco Conceptual con “el concepto de desempeño” que demuestra que el desempeño es una serie de comportamientos que generan resultados, “la evaluación del desempeño personal” donde se define como la valoración periódica del trabajador, “los hoteles de 5 estrellas” que son clasificados por la Organización Mundial de Turismo, y “la Descripción del puesto de Service Express” en referencia a la apreciación del trabajo, requisitos, estándares, habilidades y funciones esenciales.

También se habla sobre la Formulación de la hipótesis, dando la hipótesis general que “El desempeño laboral en el área de Service Express afecta significativamente en la calidad de servicio del hotel Palacio del Inka del Cusco”, así como el sistema de variables, con “la variable independiente” que es el desempeño laboral, y “la variable dependiente” que es la calidad de servicio; cada uno detallada con sus dimensiones e indicadores, para dar lugar a la Operacionalización de las Variables.

Capítulo III: presenta la metodología de la investigación, explicando que el tipo de investigación es descriptivo y correlacional, a la vez que el nivel de investigación es



qualitativa. Así mismo se presenta que el método de investigación es Descriptiva pues se basa en la observación directa por medio de encuestas realizadas, el diseño de la Investigación es del tipo no experimental debido a que no se alteró ninguna variable, y habla del ámbito geográfico poblacional que es el hotel Palacio del Inka, y la población y muestra que se toma en referencia a 100 huéspedes.

Capítulo IV: demuestra el análisis e interpretación de los resultados, de acuerdo a las diferentes encuestas dadas y explicadas en un gráfico, donde se responderá de acuerdo a porcentajes.

Capítulo V: muestra la Discusión de la Investigación de acuerdo a los porcentajes dados según lo que muestren los gráficos, todo esto de acuerdo a las respuestas dadas por huéspedes y trabajadores del área de Service Express. Así mismo se habla de la Propuesta de Investigación, donde se plantea hacer capacitaciones con mayor afluencia a los trabajadores del área de Service Express.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende investigar la relación del desempeño laboral y la calidad de servicio del hotel Palacio del Inka del Cusco, en el área de Service Express. Donde se responde a la siguiente interrogante:

El problema formulado en la investigación fue: ¿En qué medida el nivel de desempeño laboral en el área de Service Express influye en la calidad de servicio del hotel Palacio del Inka del Cusco?, dando como hipótesis que: El desempeño laboral en el área de Service Express influirá en la calidad de servicio.

Los objetivos del proyecto de Investigación son: Analizar el desempeño laboral en el área de Service Express y cómo influye en la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka, detectar las deficiencias en el servicio que presta el área de Service Express y determinar la percepción del huésped sobre la calidad del servicio proporcionado por el área de Service Express.

Se planteó diseñar una propuesta para mejorar la calidad en el servicio del área de Service Express y así aumentar la satisfacción de los clientes y huéspedes, puesto que los datos serán recogidos mediante herramientas como: entrevistas al personal y analizando la afluencia turística a este centro de hospedaje, usando la observación y el uso de encuestas.

La conclusión a la que se llegó es que el hotel demostró que brinda capacitaciones constantes que son requeridas por la organización, bien sea por Intursa (Cadena Libertador) o por la cadena Starwood / Marriot.

PALABRAS CLAVES: Desempeño Laboral, Calidad de Servicio, Service Express



ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between work performance and the service quality in the Palacio Del Inka hotel in Cusco, in the Service Express area. The following question was answered:

The problem formulated in the investigation was: how the level of work performance in the Service Express area influences in the service quality of the Palacio del Inka Hotel in Cusco, giving a hypothesis that: The work performance in Service Express area will influence the service quality.

The objectives of the Research project are: Analyze the work performance in the Service Express area and how it influences the service quality in the Palacio Del Inka Hotel, detect the deficiencies in the service provided by Service Express area and determine the perception of the guest in the service quality provided by Service Express area.

It was proposed to design a proposal to improve the service quality in Service Express area and thus increase the satisfaction of customers and guests, since the data will be collected through tools such as: interviews with staff and analysis of the tourist influx to this hotel.

The conclusion reached is that the hotel showed that it provides constant training required by the organization, either by Intursa (Libertador) or by Starwood / Marriot Hotels.

KEY WORDS: Work Performance, Service Quality, Service Express.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Desde la prehistoria el hombre ha tenido la necesidad de desplazarse con fines comerciales y de intercambio, por lo que ha necesitado alojarse en diversos puntos geográficos, a esto nació la hotelería, lugar que da reposo y buen servicio al huésped. Siglos después, en los caminos fueron surgiendo una serie de posadas que el viajero usaba para alojarse con sus caballos y poder comer a cambio de algunas monedas.

Estos primeros establecimientos se caracterizaban por sus precarias condiciones sanitarias, pues solían alojar a sus huéspedes en los establos junto a sus ganados.

A razón de la Revolución Industrial es cuando los medios de transporte experimentan una vertiginosa evolución, que las personas se empiezan a desplazar en mayor cantidad.

En un principio surgen hoteles y restaurantes de lujo al alcance de clases acomodadas, pero gracias al surgimiento de la sociedad del bienestar, es que comienzan a surgir otros lugares más modestos y de alcance de todos los bolsillos.

Pues se entiende que la hotelería es un lugar donde existe un conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y/o comida a los huéspedes / clientes mediante una compensación económica.

Un hotel es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a personas temporales. Los hoteles proveen a los huéspedes servicios adicionales como restaurantes, piscinas y guarderías.



Los hoteles están normalmente clasificados en categorías según el grado de confort, posicionamiento y en el nivel de servicios que ofrecen.

Dentro de un hotel existen diferentes departamentos y áreas, y el hotel Palacio del Inka no es la excepción, donde cada departamento y área es importante para dar una atención específica, así como para crear experiencias memorables en los huéspedes.

Cada departamento dará atención y buscará la satisfacción del cliente desde el momento de su entrada, permanencia y salida del hotel. El hotel medirá su calidad de servicio la cual se verá reflejada en la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los diferentes estándares que el hotel tenga o la cadena a la cual pertenezca le imponga, todo esto será efectuado con el propósito de crear memorias únicas y perdurables para los huéspedes, conectar con cada uno de los huéspedes para hacerlos leales por siempre, crear y fomentar su fidelidad y con ello así mismo buscar la preferencia para seguir asistiendo a su hotel.

En el turismo se hace necesario mejorar la calidad del producto turístico o producto vendido al mercado, tomar las políticas y cumplir con los diferentes estándares dados por la cadena hotelera para competir con otros destinos, y más al ser un hotel de lujo 5 estrellas, ser catalogado entre uno de los mejores, sino el mejor, del mundo.

Por otra parte, la gran competencia obliga a aumentar la productividad y eficacia de la organización, esta etapa o era de cambios acelerados y competitivos hacen que las empresas se preocupen por la formación del personal, y así encontrar o moldear personal talentoso que brinde y cree memorias y experiencias únicas, que sean memorables en cada uno de los huéspedes.

Dentro de los departamentos que se encuentran en el hotel, se halla el departamento de Guest Relation con el área de Service Express, área importante y primordial en lo que se refiere a servicios y acciones tomadas por y para el huésped, es el centro principal del hotel, al ser la base de las acciones tomadas, base de las acciones dirigidas y encomendadas a otras áreas para resolver las necesidades del huésped. Este departamento se encarga de: Brindar un manejo rápido, cortés y eficiente de todas las



llamadas entrantes y ayudar a las llamadas salientes que provengan de Servicio al Huésped.

También asiste a las emergencias (incendio, médico, falla de potencia / sistema) poniéndose en contacto con el personal designado para la ayuda inmediata. Responsable también de la comunicación entre otros departamentos, incluyendo todo lo enviado a través de Atención al Huésped.

Al ser la central telefónica, cuenta con llamadas internas y externas; **Internas:** Agentes de la Central Telefónica de Atención al Huésped, Recepción, Limpieza, Reservaciones, Ingeniería, Lavandería, Puerta Principal, Parqueo, Comida en la habitación, Todos los Restaurantes, Contabilidad, Seguridad, Ventas, Oficinas Ejecutivas, Servicio de Conferencias, Catering, Spa, Reservaciones del Restaurante, Relaciones con el Huésped, Auditoría, Conserje del Lobby, Alimentos y Bebidas. **Externas:** Cualquier persona que llame, Huéspedes del Hotel, Visitantes, Personal de la Compañía de Servicio y vendedores.

Si se presenta falta de calidad en el servicio dado al huésped o ineficiencia por parte del área de Service Express, no sólo la imagen del hotel se verá afectada, sino que también traerá una disminución en el ingreso de huéspedes, pues un cliente mal atendido se representa como una publicidad negativa para el hotel pues brindará malos comentarios de este.

La falta de calidad de servicio en el área de Service Express por parte de personal específico y mal capacitado en las tareas que les sean dadas, dará como consecuencia un deficiente desempeño, con falta de calidad y prestación de servicios dados bajo los estándares de la empresa.

El turista cada vez se está volviendo más exigente y viene con una idea en la cabeza de qué pedir y qué se le puede llegar a ofrecer, al no ser un hotel sólo de una ciudad, sino ser parte de una cadena de hoteles reconocida a nivel mundial como Luxury Collection perteneciente a la marca Starwood / Marriot, un huésped sabe que beneficios tiene y hasta donde el hotel le puede dar, es por esto que el sector hotelero para lograr la satisfacción del cliente necesitará capacitar a su personal y crear talento



humano que se rija a sus normas, políticas y estándares de la compañía, capacitarlos constantemente para crear una fuerza laboral constante de logros y prestación de servicios de calidad.

Con los diferentes planes de capacitación se buscará fortalecer el recurso humano del hotel Palacio del Inka que presta servicios en el área de Service Express, por lo que se evaluará conocimientos y habilidades que ayuden a mejorar a nuestro personal y llevarlo a ser talento humano y personal importante para el hotel, con el propósito de crear memorias únicas e imborrables en cada uno de los huéspedes.

1.2. ESTADO DEL ARTE DE LA INVESTIGACIÓN

Valderrama y Tumpe (2011) Calidad de la atención del personal y política de recursos humanos en hoteles de cuatro estrellas del Cusco (Tesis de Licenciatura) Universidad Andina del Cusco, Perú.

Conclusión: El propósito de esta tesis es describir los rangos de la calidad de la atención del personal, explicando la política de los recursos humanos en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad del Cusco. Se concluye que es bajo el interés entre la relación de calidad de la atención del personal y la política de recursos humanos en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad del Cusco. El planteamiento de diferentes acciones que se deben realizar para que la calidad en la atención a los turistas se vea relacionado con las políticas de gestión del recurso humano.

García (2002) Calidad de servicio en el área de pisos en hoteles de 4 estrellas y la satisfacción al cliente (Tesis de Licenciatura) Universidad Andina del Cusco, Perú

Conclusión: El propósito de esta tesis es describir los manejos existentes en el área de pisos para brindar un servicio de calidad a los turistas. A la vez que nos explica como brindar un adecuado servicio, todo esto con la finalidad y correlación entre el servicio dado y lo que a futuro servirá para atraer mayor cantidad de turistas y lograr entregarles un servicio de calidad.



Cáceres (2012) Desempeño laboral en el área de recepción y la satisfacción del cliente del hotel San Agustín El Dorado - Cusco (Tesis de Licenciatura) Universidad Andina del Cusco, Perú

Conclusión: La finalidad de esta tesis es ver la relación que existe entre el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recepción y como esta repercute o afecta en la satisfacción del cliente, al explicarnos cómo actuar frente a un huésped y lograr su satisfacción al hacerlo sentir como en casa, concluyendo que la satisfacción del cliente es regular pues presenta un inexperto personal que a la vez da como resultado un regular desempeño laboral.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿En qué medida el desempeño laboral del área de Service Express afecta la calidad de servicio en el hotel Palacio del Inka del Cusco?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que percibe el huésped dado por el área de Service Express del hotel Palacio del Inka del Cusco?
- ¿Qué características se toman en cuenta para mantener la calidad de servicio en el área de Service Express del hotel Palacio del Inka del Cusco?
- ¿De qué manera el desempeño laboral del área de Service Express influye en la satisfacción del cliente?



1.4. DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- Analizar el desempeño laboral del recurso humano en el área de Service Express en el hotel Palacio del Inka del Cusco y determinar cómo influye en la calidad de servicio dado al cliente.

1.4.2. Objetivo Específicos

- Determinar la satisfacción del huésped sobre la calidad del servicio proporcionado por el Departamento de Guest Relation, área de Service Express.
- Identificar los factores que determinan el desempeño laboral que se presta por el Departamento de Guest Relation, área de Service Express.
- Establecer las características que se toman en cuenta para mantener una calidad de servicio en el área de Service Express del hotel Palacio del Inka del Cusco.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se encarga de estudiar la correlación que se presenta entre el desempeño laboral en el área de Service Express y la calidad de servicio en el hotel Palacio del Inka del Cusco de cinco estrellas.

Hoy en día las empresas buscan posicionarse entre las mejores del medio y del mercado, y se ven en un continuo trabajo de capacitación para mejorar la calidad de servicio ofrecido, para así lograr la satisfacción del cliente y huésped, así mismo para fidelizar a los clientes continuos a la organización, esto se debe a su vez a la calidad de servicio y al capital intelectual que se presente entre sus áreas de trabajo.



Las exigencias del mercado nos obligan a mejorar la calidad de nuestros servicios con el fin de incrementar el flujo de turistas y crear una dependencia por parte de ellos hacia nosotros.

Los resultados de esta investigación se verán en los beneficios que se lleve la empresa, tanto como ingresos, mayor afluencia de turistas y comentarios en las redes sociales.

Todo esto se basa con la participación del recurso humano cuya preparación y desempeño, supone un mejor servicio que catalogue y este al nivel de un hotel de lujo, de un hotel de cinco estrellas.

Para lograr un buen desempeño se tiene que dar capacitaciones y técnicas para lograr la calidad en la empresa, la mejora continua y permanente, el fortalecimiento de las habilidades del trabajo para que dicho establecimiento se mantenga competitivo brindando servicios de calidad y siempre satisfaciendo a sus huéspedes para así posicionarse como uno de los mejores sino el mejor del mercado tanto local, nacional e internacional.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para realizar este proyecto de investigación no se presentaron muchos inconvenientes ya que para hacerla se tomó la experiencia en el puesto de trabajo en el área de Service Express del Departamento de Guest Relation del hotel Palacio del Inka del Cusco, esto me facilitó la culminación e investigación del trabajo ya que a la par de las encuestas e investigaciones, se obtuvo soporte bibliográfico acerca de la calidad de servicio existente por las normas de la compañía así como la guía de estándares a realizarse y cumplirse por la determinada área de trabajo.

1.7. ÁMBITO GEOGRÁFICO POBLACIONAL

Departamento de Guest Relation, área de Service Express del Hotel Palacio del Inka del Cusco, hotel de cinco estrellas. Ubicado en la Plazoleta de Santo Domingo 259 de la ciudad del Cusco - Perú.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Teoría de la Calidad

Partiendo sobre la premisa equívoca del concepto de calidad. Quizá sea que la palabra en inglés “QUALITY” así lo haya determinado, sin embargo, he ahí el error, “QUALITY” en inglés tiene dos significados, uno es inherente a la persona (calidad) y el otro es concerniente a los atributos de la persona (cualidad). El idioma español se ve más rico y diverso que el idioma inglés, por lo tanto, este concepto se ha delimitado así mismo.

La Calidad es una concepción tan global que nadie está exento de ese concepto, negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo, etc.

Hay una sola calidad y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. ¿Cómo lo ejerce?, ¿Cuándo lo ejerce?, ¿De qué manera lo ejerce?, ¿En qué condición lo ejerce? (ZAVALA MEDELLIN, 2009)

(Teoría de la Calidad) Eso es lo más importante de la condición del ser humano; de eso es lo que debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés. Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal, por lo tanto, muy compleja, diversa y múltiple.



2.1.2. Teoría del Control de Calidad

“Sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes y servicios de calidad, acorde con los requisitos de los consumidores”. Se puede decir también que practicar el método de control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil, y siempre satisfactorio para el consumidor.

- a) Ante una queja o reclamo nunca se deberá:
- b) Considerar al cliente como un problema que no merece la pena.
- c) Pasarle el problema a otro.
- d) Encararle al cliente y recriminarle que no tiene razón en nada.
- e) Minusvalorar al cliente.
- f) No intentar resolver o comunicar la queja o reclamación.
- g) No prestar una total y absoluta atención sin distraerse mientras el cliente reclama (DURAN FRESCO, 2006).

2.1.3. Teoría del Servicio

Otro concepto de igual importancia para esta investigación es lo referente al servicio, considerándolo como un proceso más que como un producto; todas las actividades que se desarrollan en un hotel pueden tomarse en cuenta como un producto final. “Un servicio es un conjunto de esfuerzos humanos en una organización con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores a través del óptimo uso de los productos o para generar otros beneficios”.

Por otro lado, Cowell; dice, que “el conjunto de servicio es la definición de los beneficios generales que la empresa de servicios otorga, basada en los beneficios recibidos por los clientes”.



2.1.4. Teoría de la Calidad de Servicio

Evidentemente, mientras más alta sea la calidad del servicio en un destino, menor será la resistencia para viajar a él. Aunque la relación entre calidad del servicio y la demanda es lo suficiente directa, surge una dificultad en la interpretación y evaluación de la localidad. La evaluación de la calidad es un asunto muy personal, y lo que significa calidad para un turista, no es forzosamente lo mismo para el otro.

En segundo lugar si el turista no tiene experiencias anteriores de viaje a un destino ¿Cómo puede juzgar con exactitud la calidad de los servicios ofrecidos? En tal caso, el turista debe seleccionar un destino sobre la base de la calidad de servicio que recibe. Con la frecuencia debido a la publicidad engañosa o informes inadecuados de otros, es posible que la percepción que tenga el turista de la localidad del servicio lo haga realidad con el destino.

Esta situación tiene implicaciones graves para establecer una clientela asidua, que es un factor importante para el éxito del comercio turístico. Por lo tanto la zona de destino debe proyectar una imagen fiel (LARREA, 1991).

2.1.5. Teoría de la Calidad Total

Según Armand V. Feigenbaum explica en su tercera edición “Teoría de la Calidad Total” que el control de la calidad total es considerado como una herramienta de administración estratégica que requiere que todo el personal de una compañía este informado. La calidad es un estilo de vida empresarial, una forma de administración.

El control de la calidad total (C.C.T.) afecta a toda una organización e incluye la implementación de actividades de calidad orientadas al consumidor. Esta es una responsabilidad fundamental de la dirección general, así como las principales operaciones de marketing, ingeniería, producción, relaciones industriales, finanzas y servicios, y la función de control de la calidad en sí misma en los niveles más económicos. La definición de Feigenbaum acerca del



control de la calidad total es: la calidad total significa estar orientados hacia la excelencia, antes que hacia los defectos. A la vez existen 3 Pasos para buscar la calidad:

Tres pasos hacia la calidad

- 1. Liderazgo en Calidad:** Se debe poner especial énfasis en la administración y el liderazgo en calidad. La calidad tiene que ser minuciosamente planeada en términos específicos. Esta propuesta está más orientada a la excelencia que el tradicional enfoque hacia las fallas o defectos.

Lograr excelencia en calidad significa mantener una focalización constante en la conservación de la calidad. Este estilo de enfoque continuo es muy exigente con la dirección. La implementación de un programa de círculo de calidad o de un equipo de acción correctiva no es suficiente para el éxito continuo.

- 2. Técnicas de calidad modernas:** El departamento tradicional de control de calidad no puede resolver el 80 a 90 por ciento de los problemas de calidad. En una empresa moderna, todos los miembros de la organización deben ser responsables de la calidad de su producto o servicio. Esto significa integrar en el proceso el personal de oficina, así como a los ingenieros y a los operarios de planta. La meta debería ser una performance libre de fallas o defectos. Las nuevas técnicas deben ser evaluadas e implementadas según resulte adecuado. Lo que hoy puede ser para el consumidor un nivel aceptable de calidad mañana puede no serlo.
- 3. Compromiso de la organización:** La motivación permanente es más que necesaria. La capacitación que está específicamente relacionada con la tarea es de capital importancia. Hay que considerar a la calidad como un elemento estratégico de planificación empresarial.



Pautas para el mejoramiento de la calidad

1. **Definición del control de la calidad total:** El CCT puede ser definido como: un sistema eficaz para integrar el desarrollo de la calidad, el mantenimiento de la calidad, y los esfuerzos de mejoramiento de la calidad de los diferentes grupos de una organización, de esta manera permitir que exista marketing, ingeniería, producción y servicio hasta el nivel más económico, a fin de lograr la satisfacción total del consumidor.
2. **Control:** En el concepto “control de calidad”, la palabra “control” representa una herramienta de administración que incluye cuatro etapas:
 - Establecer estándares de calidad.
 - Evaluar la conformidad con dichos estándares.
 - Actuar cuando los estándares se sobrepasan.
 - Planificar para el mejoramiento en los estándares.
3. **Integración:** El control de la calidad requiere la integración de actividades a menudo no coordinadas dentro de un sistema. Este sistema debería asignar la responsabilidad por los esfuerzos en mira de lograr la calidad en todos los sectores de la empresa.
4. **La calidad incrementa las ganancias:** Los programas de CCT son sumamente eficientes en cuanto a los costes, ya que mejoran la utilización de los recursos y los niveles de satisfacción del consumidor, reducen las pérdidas operativas y los costes del servicio. Sin calidad, los consumidores no volverán. Sin clientes, ninguna empresa puede sobrevivir mucho tiempo.
5. **Se espera calidad, no se la desea:** La calidad genera calidad. Cuando un proveedor se oriente hacia la calidad, los demás proveedores tratarán de responder a superar este nuevo estándar.



6. **Compromiso permanente:** La dirección debe reconocer desde el comienzo de su programa de control de la calidad total que este no es un programa temporal de mejoramiento de la calidad, ni un proyecto para la reducción de los costes de la misma (Feigenbaum, 2010).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Concepto de desempeño

El desempeño es una serie de comportamientos que genera sus resultados. El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la percepción de las recompensas dependen del esfuerzo determinado según el volumen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y características de la persona y su percepción del papel que esta tendrá que desempeñar.

2.2.2. Evaluación del desempeño del personal

La evaluación del desempeño se define como la valoración periódica del trabajador en su puesto, en referencia a los requisitos estipulados del mismo. En otra definición, la actividad de la persona en su trabajo va indicarnos si la selección y el entrenamiento han sido adecuados, y de no ser así, tomar las acciones correspondientes. Además de ser un medio muy efectivo de control, las medidas de evaluación del desempeño servirán para dar origen a promociones, incentivos, etc. En otras palabras sirve para detectar buenos elementos, lo cual juega un papel importante para el crecimiento y desarrollo de la organización.

2.2.3. Hoteles de 5 estrellas

Un hotel 5 estrellas es aquel que ofrece un nivel de servicio y comodidad superior y en el que nunca se omite ningún detalle.



La Organización Mundial de Turismo es la encargada de determinar y unificar los criterios en cuando a la clasificación hotelera, pero como este trabajo está en proceso, actualmente cada país decide las bases y requisitos que deben cumplir los hoteles y hospedajes para alcanzar las estrellas que se pueden ver en casi todas las entradas de los hoteles.

Los hoteles de lujo llamados también 5 estrellas, se caracterizan por ofrecerte la mejor atención y la más amplia gama de servicios, que van desde espacio para piscinas, salones de gimnasia con profesores y animadores infantiles incluidos, hasta un servicio de guardería para niños, shows y eventos casi todas las noches. Tienen un espacio para las comidas y veladas con música en vivo, además de una carta desarrollada por varios chefs especializados en la gastronomía de la región.

Las habitaciones son las más cómodas de todas las que puedas encontrar, con espacios muy amplios y todas las comodidades que van desde TV por cable hasta servicio de limpieza y atención personalizada las 24 horas, además de ofrecerte ubicaciones inmejorables con vistas increíbles. Suelen incluir un servicio de cóctel gratuito y entradas con descuentos especiales para los eventos de la región. En estos hoteles suelen organizarse congresos y reuniones especiales, dada su amplia capacidad y la cantidad de servicios que ofrece.

2.2.4. Descripción de puestos

Departamento: RELACIONES CON LOS HUÉSPEDES

Puesto: AGENTE DE SERVICIO EXPRESS

Lugar de trabajo: Centro de comunicaciones primario para todo el Hotel, localizado al final del hall en las Oficinas de Contabilidad / Ventas en el 2do nivel del hotel principal.

Apreciación del trabajo: Brindar un manejo rápido, cortés y eficiente de todas las llamadas entrantes y ayudar a las llamadas salientes que provengan



de Servicio al Huésped. También asiste a las emergencias (incendio, médico, falla de potencia / sistema) poniéndose en contacto con el personal designado para la ayuda inmediata. Responsable también de la comunicación entre otros departamentos, incluyendo todo lo enviado a través de Atención al Huésped.

Reporta a: Supervisor del Call Center de Servicio al Huésped, Jefe de Conserje, Gerente de Relaciones con los huéspedes.

Relaciones clave:

Internas: Agentes de la Central Telefónica de Atención al Huésped, Recepción, Limpieza, Reservaciones, Ingeniería, Lavandería, Puerta Principal, Parqueo, Comida en la habitación, Todos los Restaurantes, Contabilidad, Seguridad, Ventas, Oficinas Ejecutivas, Servicio de Conferencias, Catering, Spa La Prairie, Reservaciones del Restaurante, Relaciones con el Huésped, Conserje del Club, Conserje del Lobby.

Externas: Cualquier persona que llame, Huéspedes del Hotel, Visitantes, Personal de la Compañía de Servicio y vendedores.

Especificaciones estándares: Los requisitos representan niveles mínimos de conocimiento, destrezas, habilidades o aptitudes para realizar cada función eficientemente.

Requisitos:

Aptitudes Esenciales:

1. Poseer un buen manejo del idioma Inglés y la habilidad de comunicarse con el huésped de manera clara y agradable, en persona o por teléfono.
2. Habilidad para proveer una comunicación legible
3. Habilidad para computar cálculos matemáticos básicos
4. Conocimiento de computación / Estudios Secundarios Completos
5. Entusiasta, con deseos de aprender y actitud positiva.

Aptitudes Deseables:

1. Educación Superior o con entrenamiento en la industria de la hostelería.



2. Con experiencia como Recepcionista de Oficina Principal o Agente de Servicio al Huésped / Atención al Huésped o Conserje en el Mercado de Lujo. Fluidez en un segundo idioma, preferiblemente francés, alemán o español.

Habilidades esenciales:

1. Habilidad para ingresar datos en la computadora y sistema telefónico.
2. Habilidad para brindar comunicación y servicio claro y placentero con un cuidado y preocupación genuinos.
3. Habilidad para averiguar las necesidades de los que llaman y cumplirlas con ellas asegurando su satisfacción
4. Habilidad para destinar las llamadas a otros departamentos y seguirlas hasta su conclusión
5. Habilidad para enfocar la atención en la necesidades de los huéspedes, permaneciendo calmado y cortés.
6. Habilidad para entender las consultas de los huéspedes y brindarles respuestas.
7. Habilidad para pensar con claridad, rapidez, mantener la concentración y tomar decisiones concisas
8. Habilidad para priorizar, organizar y hacer seguimiento
9. Habilidad para enfocar la atención en detalles
10. Habilidad para mantener la confidencialidad de toda la información de los huéspedes y de los datos pertinentes al hotel.
11. Habilidad para asegurar la seguridad del acceso a la habitación del huésped.
12. Habilidad para trabajar bien bajo la presión de las llegadas/salidas dentro de cualquier periodo de tiempo.
13. Habilidad de trabajar bien bajo la presión de coordinar varios requerimientos en cualquier momento. Un buen Multi-oficios.
14. Habilidad para permanecer sin moverse de un puesto asignado por un amplio periodo de tiempo.
15. Habilidad para realizar funciones del trabajo con un mínimo de supervisión.



16. Habilidad para trabajar en conjunto con otros departamentos y co-trabajadores como parte de un equipo.
17. Habilidad para ser flexible si se realizan cambios en el trabajo.
18. Habilidad para analizar y resolver problemas realizando un buen juicio.
19. Habilidad para trabajar en horario flexible, incluyendo fines de semana, feriados o en las noches, si es necesario.
20. Habilidad para tener un pensamiento claro que pueda mantener la calma en una situación de emergencia.
21. Debe mostrar una imagen y personalidad profesional incluyendo aptitud de confianza y liderazgo.

Funciones esenciales del trabajo:

1. Tener un conocimiento completo sobre :
 - a) Actividades agendadas diariamente
 - b) Grupos hospedados
 - c) Número de anexos del hotel
 - d) Número de beeper /radios que el personal del hotel utiliza.
 - e) Todos los pedidos especiales (“No molestar”, identificar llamadas, NRG, etc.)
 - f) Horario de atención de cada tienda
 - g) Rasgos y servicios provistos por el hotel
2. Mantenga a la estación de trabajo con los suministros necesarios y materiales del recurso; mantenga la limpieza a lo largo del turno.
3. Asegure el auricular para consultar e ingresar al sistema.
4. Ingrese a todas las funciones de sistema según los procedimientos y estándares establecidos.
5. Asegúrese de que los beepers y radios funcionen de manera apropiada; informe al supervisor sobre algún mal funcionamiento.
6. Organice todo pedido de teléfono, beeper y página de manera que se atendido dentro del tiempo establecido.
7. Responda a las llamadas telefónicas entrantes dentro de 3 timbradas, proporcionando el saludo y despedida apropiados.



8. Direcciona a quien llama con el huésped o personal / departamento del hotel solicitado
9. Coloque la llamada en "espera" sólo si la persona que llama está de acuerdo
10. Revise si las líneas están ocupadas, regrese con la persona que quedó en espera, póngalo al tanto y ofrezca tomar el mensaje
11. Revise las líneas que no fueron contestadas, regrese con la persona después de 4 timbradas para ponerlo al tanto y ofrezca tomar el mensaje.
12. Tome, registre y transmita los mensajes de manera precisa, completa y legible. Active / Desactive la luz de los mensajes de la habitación del huésped, distribuya los mensajes del personal / departamento del hotel hacia el lugar designado.
13. Ofrezca a quien llame información detallada en el sistema de correo de voz.
14. Acceda al sistema para imprimir los mensajes del huésped en la impresora PBX y contacte al puesto del Botones para entregar los mensajes impresos dentro de la Posición de Campanilla de contacto para la entrega de mensajes impresos dentro de 15 minutos posteriores a su impresión.
15. Acepte, registre y brinde wake-up calls con precisión y rápidamente
16. Proporcione a la persona que llama de información exacta sobre los medios y servicios del hotel.
17. Acepte y procese todas las solicitudes del huésped para:
 - a) Identificar llamadas
 - b) No molestar
 - c) Devolver llamadas
 - d) Llamadas de Conferencia
 - e) Huésped no registrado
18. Ingrese al sistema para comunicarse con el operador de larga distancia en idioma extranjero.
19. Actualice cada 2 horas desde el menú principal la lista de huéspedes hospedados
20. Asista a quien llame con la tarjeta del crédito, tarjeta para hacer llamadas al extranjero y llamadas persona a persona.
21. Asigne los recargos designados, los cargos por larga distancia asistida por operador para modificar la facturación de la habitación del huésped.



22. Monitoree los problemas del sistema telefónico y mantenga un registro del asunto.
23. Maneje las quejas / irritación de los huéspedes que llamen siguiendo inmediatamente los procesos de pacificación y asegurando la satisfacción del huésped.
24. Documente todas las quejas o problemas del huésped inmediatamente y notifique al departamento / personal designado para resolver la situación. Hacer seguimiento dentro de documento todas las quejas del invitado o problemas inmediatamente y notifica minutos para asegurar la culminación y la satisfacción del huésped.
25. Asista en las situaciones de emergencia como centro de comunicación central para el hotel.
26. Complete exitosamente el proceso de capacitación / certificación.

Departamento: SERVICIO EXPRESS DE ATENCIÓN AL HUÉSPED

Lugar de trabajo: El centro de las comunicaciones primarias para todo el hotel localizado al final del vestíbulo en las Oficinas de Contabilidad / Ventas en 2do nivel del hotel principal.

Apreciación del trabajo: Dirija, capacite, agende y evalúe a los Agentes de la Central Telefónica de Huéspedes, asegurándose que se realizan todos los procedimientos según los estándares del hotel. Realice las responsabilidades diarias de un Agente de la Central Telefónica de Atención al Huésped y asista donde sea necesario para asegurar un servicio óptimo al huésped, visitante y todos los departamentos.

Reporta a: Jefe de Conserje, Gerente de Relaciones con los Huéspedes.



Relaciones claves:

Internas: Agentes de Central Telefónica, Personal de Recepción, Personal de Reservas, Asistentes de los directivos del Hotel, Administración de Recepción, todos los departamentos .

Externos: Huéspedes y Visitantes del Hotel, Representantes del Sistema Telefónico.

Estándar

Especificaciones: Los requisitos representan niveles mínimos de conocimiento, destrezas, y / o habilidades. Para realizar cada función eficientemente, el interesado deberá poseer las habilidades y aptitudes para realizar cada función eficientemente.

Algunos requisitos pueden excluir a individuos que proponen una amenaza directa o riesgo significativo a la salud y seguridad de ellos, otros empleados o huéspedes.

Requisitos:

Esenciales:

- 1) Experiencia como Agente de Central Telefónica de Atención al Huésped.
- 2) Conocimiento del sistema telefónico del Hotel
- 3) Habilidad para comunicarse en inglés con otros huéspedes/visitas , administración o sub-empleados
- 4) Habilidad para computar cálculos matemáticos.
- 5) Habilidad para proveer una comunicación legible.

Deseables:

- 1) Graduado de Estudios Secundarios.
- 2) Habilidad para comunicarse en un Segundo idioma.
- 3) Alguna experiencia como supervisor



Aptitudes:

Esenciales:

1. Habilidad de proporcionar una comunicación por teléfono clara y agradable a todos los que llaman.
2. Habilidad de mantener los estándares del hotel, políticas y procedimientos con los Agentes de la Central Telefónica.
3. Habilidad para priorizar y organizar las asignaciones de trabajo, delegar trabajo para los Agentes de la Central Telefónica.
4. Habilidad para dirigir la actuación de los Agentes de la Central Telefónica y hacer seguimientos con las correcciones si se necesitan.
5. Habilidad para motivar al personal y mantener un equipo unido.
6. Habilidad de determinar las necesidades de capacitación de los Agentes de la Central y hacer recomendaciones al Gerente de la Central Telefónica de Atención al Huésped.
7. Habilidad de ser un pensador claro que puede permanecer en calma en las situaciones de la emergencia.
8. Habilidad de trabajar bien bajo la presión de supervisar toda la actividad del cuadro de distribución y coordinando todas las funciones.
9. Habilidad de ingresar datos en el sistema telefónico.
10. Habilidad de permanecer en una posición estacionaria por los períodos extendidos de tiempo con movimiento limitado.
11. Habilidad de determinar las necesidades de las personas que llaman y cumplir con ello para asegurar la satisfacción de quien llama.
12. Habilidad para mantener la discreción y confidencialidad de todas las llamadas y números del cuarto de huéspedes.

Deseable:

- 1) Capacitación previa en Relaciones con el Huésped.

Funciones esenciales del trabajo:

1. Asegurar que se toma en cuenta el cuadro de distribución en todo momento y que hay suficientes implementos presentes para hacer frente a las demandas del trabajo diario.



2. Ponerse en el rol como actuando de Gerente de Atención al Huésped en su ausencia, como días no laborados, vacaciones, ausencia por enfermedad, etc.
3. Comunicar los pedidos comerciales diarios anticipados con cada empleado (de llegada / salida, funciones de grupo, solicitud del huésped, etc.).
4. Actualizar de manera legible la tabla de información.
5. Asegurar que el personal conozca los servicios del hotel, rasgos y kits de cortesía.
6. Responder las llamadas entrantes dentro de 3 timbradas, utilizando los saludos correctos y la etiqueta telefónica
7. Las funciones del sistema telefónico según los procedimientos establecidos y estándares.
8. Mantener la confidencialidad de todos los huéspedes registrados.
9. Monitorear y asegurar que los Agentes de la Central Telefónica realicen sus funciones de trabajo al nivel del servicio esperado por el hotel.
10. Revisar la exactitud de todos los registro de pedidos de los huéspedes y hojas de trabajo de los Agentes de la Central Telefónica.
11. Asegurar que los recargos apropiados de larga distancia y asistencia del operador son asignados a la factura de la habitación del huésped correcto.
12. Asista a los Agentes de la Central Telefónica cuando sea necesario para realizar todas las funciones del trabajo.
13. Conduzca la capacitación continua con el personal existente.
14. Acomode todas las demandas del huésped de una manera exacta y eficaz.
15. Monitoree y maneje las quejas del huésped siguiendo de inmediato los procedimientos de pacificación y asegurando la satisfacción del huésped.
16. Monitoree los problemas del sistema telefónico, mantenga un registro del asunto y coordine las correcciones con el representante de la compañía de teléfonos.
17. Monitoree y mantenga la limpieza y la condición activa de trabajo del equipo departamental, suministros y áreas de trabajo.
18. Prepare las órdenes de trabajo para las reparaciones del equipo y distribuya a Ingeniería.
19. Mantenga el nivel de suministro y los documentos que se necesitan como requerimiento de manera legible.



20. Coordine procedimientos de emergencia como lo especifica el manual de emergencia del hotel.
21. Coordine los procedimientos de falla del sistema telefónico. Coordine para que toda la información pertinente se encuentre registrada en el cuaderno de registro diariamente.
22. Coordine para que toda la información pertinente se encuentre registrada en el cuaderno de registro diariamente.
23. Prepare y actualice el directorio del hotel, distribúyalo a todos los departamentos semanalmente o como si fuera necesario.
24. Asista con la coordinación de necesidades telefónicas adicionales en los Cuartos de Reunión para grupos de convenciones, asegure se cargan a la cuenta los cargos exactos.
25. Complete exitosamente el proceso de capacitación / certificación.
26. Mantenga la paciencia, el respeto y la bondad para todos nuestros Señoras & Señores, pero siendo particularmente consciente de la Diversidad Cultural que crea nuestro único ambiente de la Central Telefónica de Atención al Huésped.
27. Trabajar en base a estándares dados por la compañía, así mismo los entandares de la marca Starwood y posteriormente Marriot.
28. Sacar reportes de llamadas en el aplicativo Avaya, así como ver los costos de las llamadas realizadas por los huéspedes y enviar a recepción el monto para el respectivo cargo.
29. Hacer el seguimiento de todos los problemas e incidentes suscitados en el hotel que puedan influir en la calidad de servicio, así como en la apreciación que el huésped se llevara del hotel.

2.3. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Teniendo en cuenta los objetivos planteados en la presente tesis, vamos a contrastar las siguientes hipótesis:



2.3.1. Hipótesis General

El desempeño laboral en el área de Service Express afecta significativamente en la calidad de servicio del hotel Palacio del Inka del Cusco.

2.3.2. Hipótesis Específica

- a) La percepción del huésped sobre la calidad del servicio proporcionado por el Departamento de Guest Relation – Área de Service Express ayudara a mejorar la calidad de servicio para así lograr una mayor demanda turística.
- b) El estado actual en el que labora el trabajador del área de Service Express se encuentra con limitaciones para la atención al huésped.
- c) La propuesta para mejorar la calidad en el servicio del área de Service Express permitirá mejorar la percepción de satisfacción del huésped.

2.4. SISTEMAS DE VARIABLES

2.4.1. Variables Independientes

➤ Desempeño Laboral

a) **Dimensiones:**

Enfoque de la Política de recursos humanos

b) **Indicadores:**

Perfil personal, políticas del persona

c) **Sub indicadores:**

Edad, sexo, educación, grado de antigüedad, grado de educación, preparación, nivel de desempeño, iniciativa, capacitación, rol dentro de la calidad de servicio.

2.4.2. Variables Dependientes

➤ Calidad de servicio



a) Dimensiones:

Manual de calidad de servicio

b) Indicadores:

Edad, sexo, país de residencia, grado de calidad de atención del personal, grado de amabilidad y empatía, grado de conocimientos del idioma, relación con otras áreas para la atención del pedido, estándares de calidad, grado de satisfacción.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
El desempeño laboral del área de Service Express afecta significativamente la Calidad de servicio del hotel Palacio del Inka	<p>VARIABLES INDEPENDIENTES</p> <p>Desempeño Laboral</p>	Enfoque de la política de recursos humanos	<p>Perfil Personal, políticas de personal</p> <p>Sub Indicadores Edad, sexo, educación, grado de antigüedad, grado de educación, preparación, nivel de desempeño, iniciativa, capacitación, rol dentro de la calidad de servicio.</p>
	<p>VARIABLES DEPENDIENTES</p> <p>Calidad de Servicio</p>	Manual de calidad de servicio	Edad, sexo, país de residencia, grado de calidad de atención del personal, grado de amabilidad y empatía, grado de conocimientos del idioma, relación con otras áreas para la atención del pedido, estándares de calidad, grado de satisfacción.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo Descriptivo y Correlacional, cuyo propósito es caracterizar sistemáticamente los factores del área de interés del Hotel Palacio del Inka de la ciudad del Cusco, hotel de cinco estrellas, y evaluar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio ofrecido y dado al cliente.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de nivel Cualitativa ya que busca razones por lo que afecta y se presenta las relaciones entre el personal y la calidad de servicio. La investigación Cualitativa busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento.

En sí, se puede decir que investiga el por qué y el cómo se tomó una determinada decisión y como esta afecta en un futuro. La investigación Cualitativa se basa en la toma de muestras pequeñas, esto en la observación de grupos pequeños de población, así como el área de Service Express en el departamento de Guest Relation.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación es Descriptiva, ya que se basa en la observación directa por medio de encuestas realizadas al personal del área de Service Express para conocer el real estado laboral en las que estos se presentan y encuentran, y así poder conocer los aspectos sobre su preparación y como estos influyen directamente en la calidad de servicio que estos ofrecen al huésped o cliente.



3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El Diseño de investigación es de tipo No Experimental, debido a que no se alteró ninguna variable de manera intencional con el propósito de ver cuál sería la consecuencia derivada de su manipulación. Con esta investigación, se busca analizar mediante la observación de los fenómenos que se presentan.

3.5. AMBITO GEOGRÁFICO POBLACIONAL

La estructura del ámbito físico está circunscrita al Hotel Palacio del Inka de cinco estrellas ubicado en la Plazoleta Santo Domingo 259 de la ciudad del Cusco, el estudio se realizó específicamente en el área de Service Express, Departamento de Guest Relation.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

El presente trabajo de investigación tendrá como Universo al área de Service Express, Departamento de Guest Relation, del hotel Palacio del Inka de cinco estrellas de la ciudad del Cusco.

Debido a esto, la Metodología del presente trabajo de investigación se elabora de acuerdo al muestreo aleatorio simple, derivado del muestreo estadístico, en este tipo de muestreo se selecciona una muestra aleatoria en el que toda la población tenga la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

El tamaño de la muestra se determina mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ_{1-\alpha}^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z_{1-\alpha}^2 pq}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra.

N: es el tamaño de la población.

α : es el valor de la tabla muestral, para el nivel de confianza del 95%.

E: es el error muestral.

“p” y “q”: son los valores de ocurrencia que uno puede esperar.

Tamaño de Muestra para la Encuesta a los Turistas

Se utilizará el muestreo probalístico al azar necesario para la investigación, la selección de la unidad muestral se realizará de forma aleatoria aplicando la fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra, teniendo en consideración la población finita referida a 500 huéspedes.

Para obtener los valores de “p” y “q”, se utilizó los resultados obtenidos en la encuesta piloto.

Dónde:

$N = 500$ tamaño poblacional

$Z_{1-\alpha}^2 = 1.96$ valor de la normal estándar al 95% de confiabilidad

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$E = 0.088$

$$n = \frac{NZ_{1-\alpha}^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z_{1-\alpha}^2 pq}$$

$$n = \frac{500(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(500 - 1)(0.088)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 100$$

El tamaño de la muestra para la investigación será de 100 huéspedes.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Al realizar esta investigación, fue necesario recurrir a diversas fuentes que sirvan como referencia. Estas fuentes son de dos tipos: primarias y secundarias.

Utilizaremos 2 tipos de cuestionarios uno de los cuales está dirigido a los huéspedes, y un segundo dirigido a los trabajadores del área de Service Express, este cuestionario se iniciará con una breve introducción en el cual se justifica el fin de la misma, así como contiene una explicación de cómo debe ser llenada.



Para el primer caso se utilizará el formato de respuesta Likert, el cual se basa en una escala de 1 a 5 , en donde el número menor indica una respuesta totalmente negativa y el número mayor representa una respuesta totalmente positiva como muestra el Cuadro N° 2.

Recolección de datos

Se hace mediante la estadística ya que tiene la función de manejar datos recopilados en cuanto se refiere a su ordenación y presentación, para poner en evidencia ciertas características en la forma que sea más objetiva y útil.

Procesamiento de datos

- Para este procedimiento y análisis de datos se debe usar la estadística como método imprescindible y el software de una computadora.
- Fotografías
- Evaluaciones
- Censos
- Reportes dejados en habitaciones.
- Comentarios en el momento del check out.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. ENCUESTA A LOS TURISTAS

Cuadro N° 1: *Edad de los Señores Turistas.*

	Frecuencia	Porcentaje
20-30	27	27.0
30-40	34	34.0
40-50	15	15.0
50-60	14	14.0
60-70	4	4.0
70-MAS	6	6.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

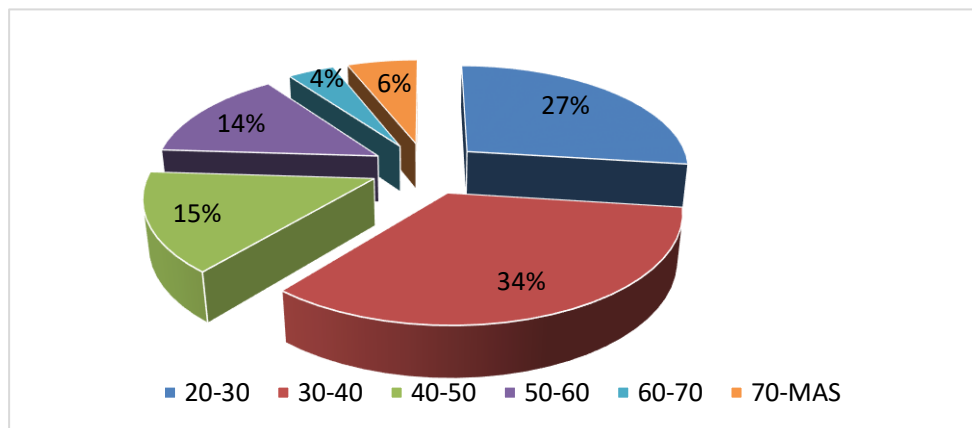


Figura 1: Edad de los Señores Turistas.

Interpretación

Tomando en cuenta los valores del Cuadro N° 1 se ha elaborado el gráfico que representa la cantidad de turistas según su edad que se hospedan en el Hotel Palacio del Inka, donde el mayor índice de huéspedes se encuentran en el rango de 30 a 40 años, que representa el 34%; así mismo, se observa que el 3% está entre los 60 a 70 años, el cual es el de menor porcentaje.

Cuadro N° 2: Sexo de los Turistas

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	43	43.0
Femenino	57	57.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

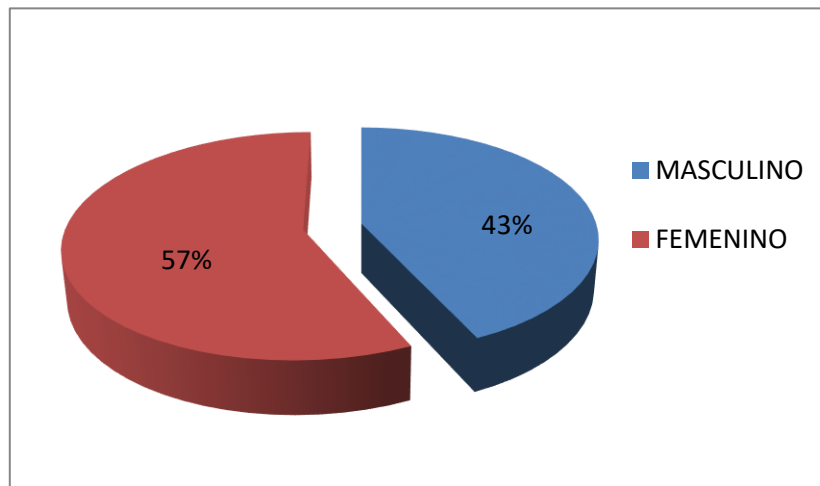


Figura 2: Sexo de los turistas.

Interpretación

Tomando en cuenta los valores del Cuadro N° 2 se ha elaborado el gráfico que representa la cantidad de turistas que llegan al hotel Palacio del Inka en base a su sexo, donde el mayor índice de huéspedes son de sexo femenino con un 57%; a la vez que los huéspedes de sexo masculino forman la menor cantidad, con un 43% del total.

Cuadro N° 3: *Nacionalidad de los Turistas*

	Frecuencia	Porcentaje
Americanos	25	25.0
Franceses	13	13.0
Japoneses	6	6.0
Brasileños	16	16.0
Argentinos	11	11.0
Canadienses	10	10.0
Italianos	11	11.0
Españoles	8	8.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

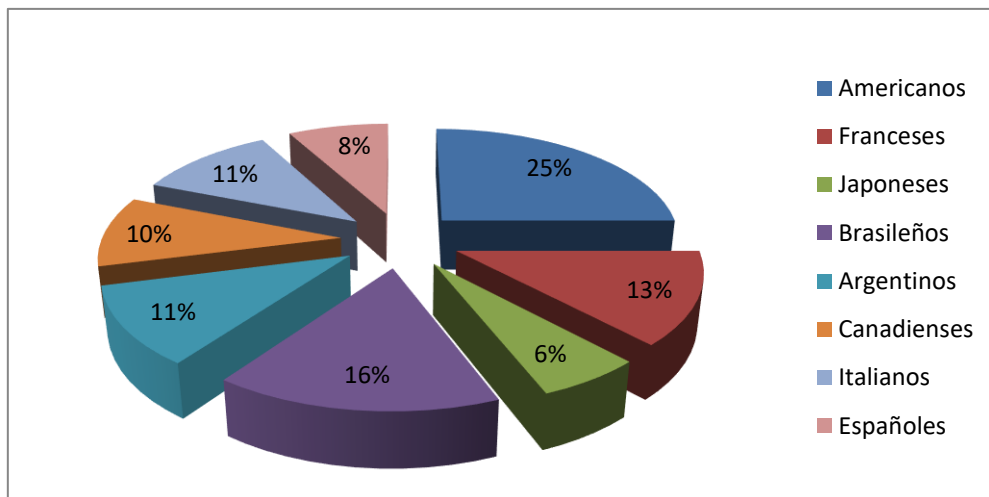


Figura 3: Nacionalidad de los turistas.

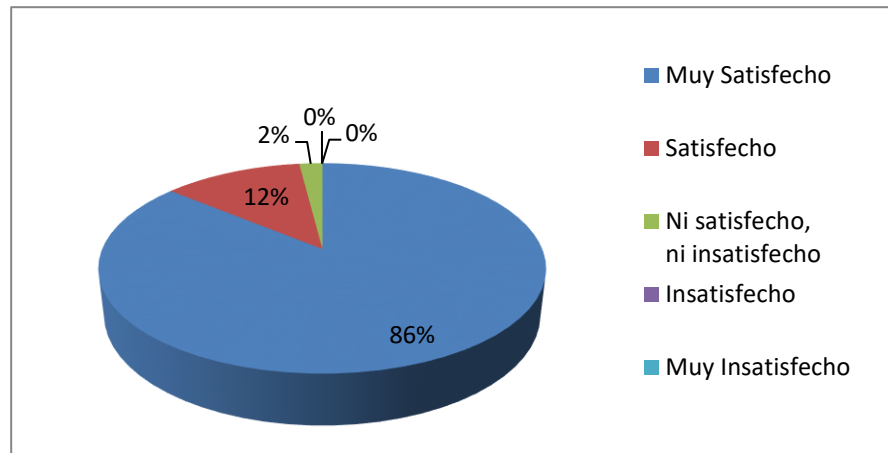
Interpretación

Tomando en cuenta los valores del Cuadro N° 3 se ha elaborado el gráfico que representa la cantidad de turistas según su nacionalidad que se hospedan en el Hotel Palacio del Inka, donde el mayor índice son los de nacionalidad americana que representa el 25%; a la vez que los de menor cantidad son los turistas de nacionalidad japonesa que representa el 6%.

Variable de Calidad del Personal**Cuadro N° 4:** *¿El personal fue amable y respondió con prontitud a su pedido?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	86	86.0
Satisfecho	12	12.0
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2	2.0
Insatisfecho	0	0.0
Muy Insatisfecho	0	2.0
TOTAL	100	102.0

Fuente: Elaboración propia.

*Figura 4:* ¿El personal fue amable y respondió con prontitud a su pedido?**Interpretación**

Tomando en cuenta los valores del Cuadro N° 4 se ha elaborado el gráfico que responde a la pregunta: ¿El personal fue amable y respondió con prontitud a su pedido?, donde 86 turistas que representan el 86 % indicaron sentirse muy satisfechos, y 2 turistas que forman el 2 % indicaron sentirse ni satisfechos o insatisfechos, así mismo ningún huésped señaló estar insatisfecho o muy insatisfecho, representados por un 0 %.

Cuadro N° 5: *¿El personal contaba con la preparación y conocimiento de servicio?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	92	92.0
Satisfecho	8	8.0
Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	0	0.0
Muy Insatisfecho	0	0.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

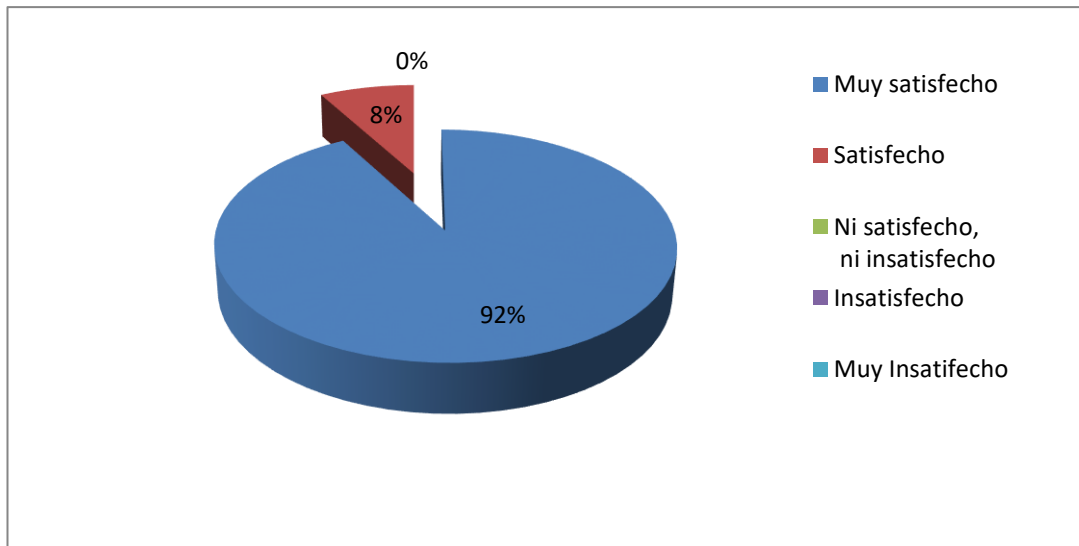


Figura 5: ¿El personal contaba con la preparación y conocimiento de servicio?

Interpretación

El Cuadro N° 5 responde a la pregunta: ¿El personal contaba con la preparación y conocimiento del servicio?, donde 92 huéspedes del hotel Palacio del Inka que representan el 92 % indicaron haber quedado muy satisfechos, un total de 8 huéspedes que forman el 8% indicaron sentirse satisfechos y un 0% de huéspedes indicaron estar insatisfechos.

Cuadro N° 6: *¿El personal estaba atento cuando usted lo requirió y se esmeró para atender sus pedidos?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	95	95.0
Satisfecho	5	5.0
Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	0	0.0
Muy Insatisfecho	0	0.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

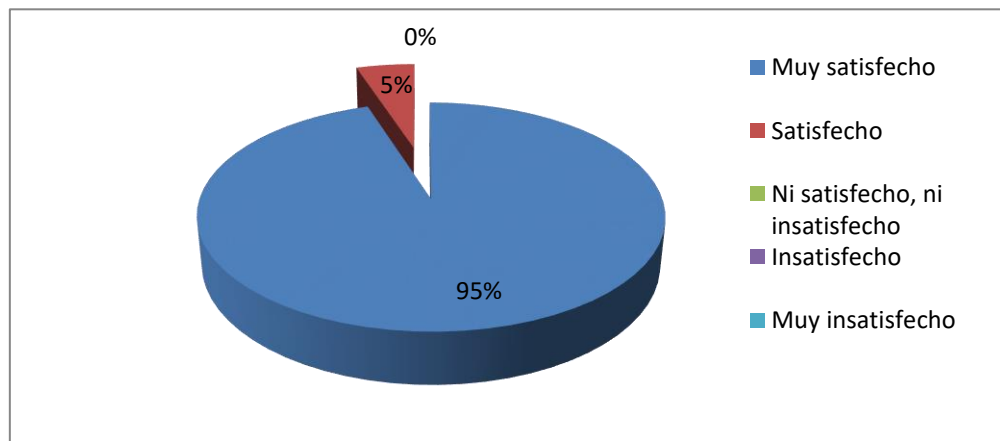


Figura 6: ¿El personal estaba atento cuando usted lo requirió y se esmeró para atender sus pedidos?

Interpretación

El Cuadro N° 6 responde a la pregunta: ¿El personal estaba atento cuando usted lo requirió y se esmeró para atender sus pedidos?, donde 95 huéspedes del hotel Palacio del Inka que representan el 95 % indicaron haber quedado muy satisfechos siendo el de mayor índice, un total de 5 huéspedes que forman el 5% indicaron sentirse satisfechos y un 0% de huéspedes indicaron estar insatisfechos.

Cuadro N° 7: *¿El personal expresaba de forma clara sus ideas y usó un lenguaje apropiado?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	90	90.0
Satisfecho	10	10.0
Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	0	0.0
Muy Insatisfecho	0	0.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

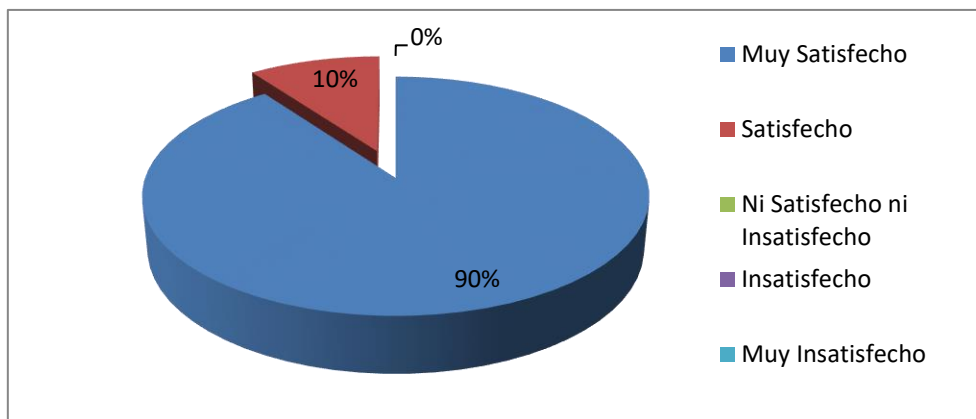


Figura 7: *¿El personal expresaba de forma clara sus ideas y usó un lenguaje apropiado?*

Interpretación

El Cuadro N° 7 responde a la pregunta: *¿El personal expresaba de forma clara sus ideas y usó un lenguaje apropiado?*, donde 90 turistas del hotel Palacio del Inka los cuales representan el 90 % aseguraron sentirse muy satisfechos, a la vez que un total de 10 turistas los cuales representan el 10% del total indicaron sentirse satisfechos; y un 0% de huéspedes indicaron estar insatisfechos.

Cuadro N° 8: *¿El personal resolvió sus problemas y requerimientos?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	85	85.0
Satisfecho	15	15.0
Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	0	0.0
Muy Insatisfecho	0	0.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

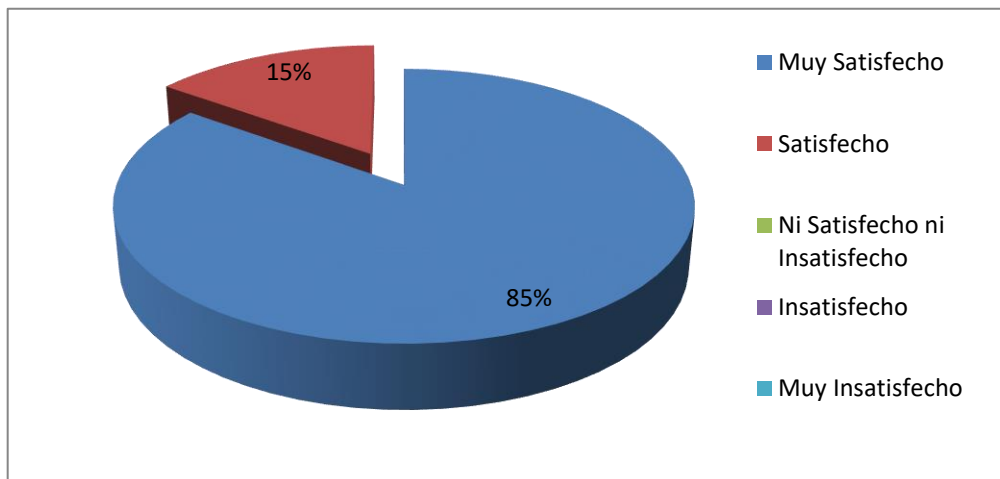


Figura 8: *¿El personal resolvió sus problemas y requerimientos?*

Interpretación

El Cuadro N° 8 responde a la pregunta: *¿El personal resolvió sus problemas y requerimientos?*, donde 85 turistas del hotel Palacio del Inka respondieron estar muy satisfechos, los cuales representan el 85 %; un total de 15 turistas indicaron sentirse satisfechos, siendo el 15% del total. Finalmente ningún turista indicó sentirse insatisfecho lo que representa el 0%.

Cuadro N° 9: *¿El personal tenía dominio de idiomas, se expresaba bien y entendía lo que le decía?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	97	97.0
Satisfecho	3	3.0
Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	0	0.0
Muy Insatisfecho	0	0.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

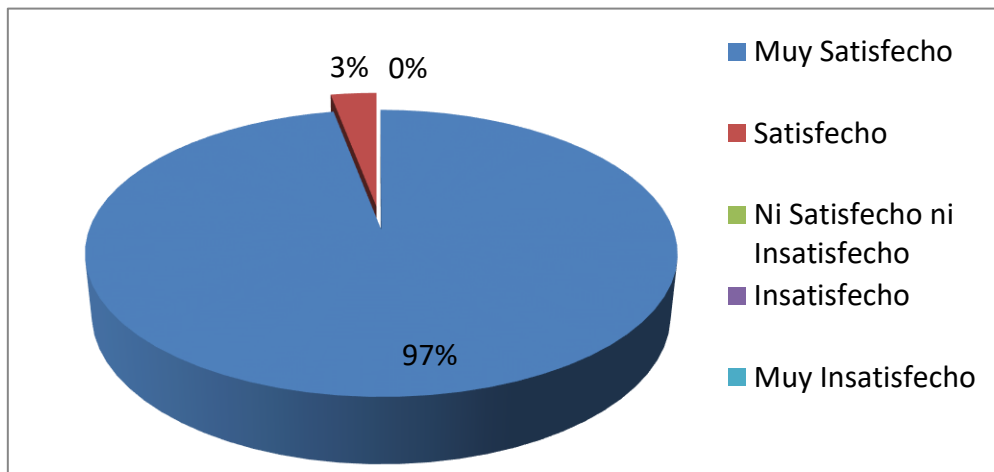


Figura 9: ¿El personal resolvió sus problemas y requerimientos?

Interpretación

El Cuadro N° 9 responde a la pregunta: ¿El personal tenía dominio de idiomas, se expresaba bien y entendía lo que le decía?, donde 97 turistas del hotel Palacio del Inka respondieron sentirse muy satisfechos, los cuales representan el 97 %, un total de 3 turistas indicaron sentirse satisfechos, siendo el 3% del total. Finalmente ningún turista indicó sentirse insatisfecho lo que hace el 0%.

Respecto a la categoría del hotel

Cuadro N° 10: *¿Usted cree que los servicios del hotel corresponden un hotel de Cinco Estrellas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	90.0
No	10	10.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

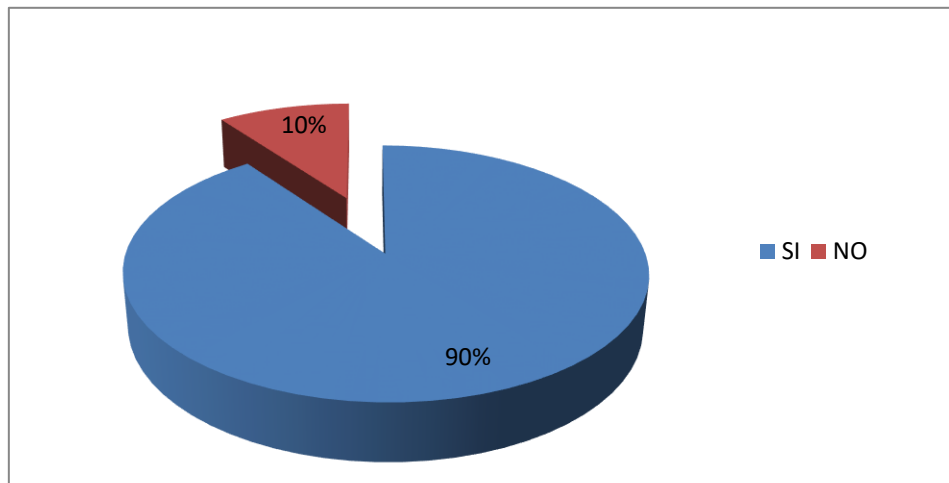


Figura 10: *¿Usted cree que los servicios del hotel corresponden un hotel de Cinco Estrellas?*

Interpretación

El Cuadro N° 10 responde a la pregunta: ¿Usted cree que los servicios del hotel corresponden un hotel de Cinco Estrellas?, donde 90 turistas del hotel Palacio del Inka que representan el 90% del total de encuestados respondieron afirmando que sí corresponde, mientras que 10 turistas que representan el 10% indicaron que no, los cuales son los de menor cantidad.

Si volvería a la ciudad del cusco

Cuadro N° 11: *¿Se hospedaría nuevamente en este hotel, Palacio del Inka del Cusco?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	97	97.0
No	3	3.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

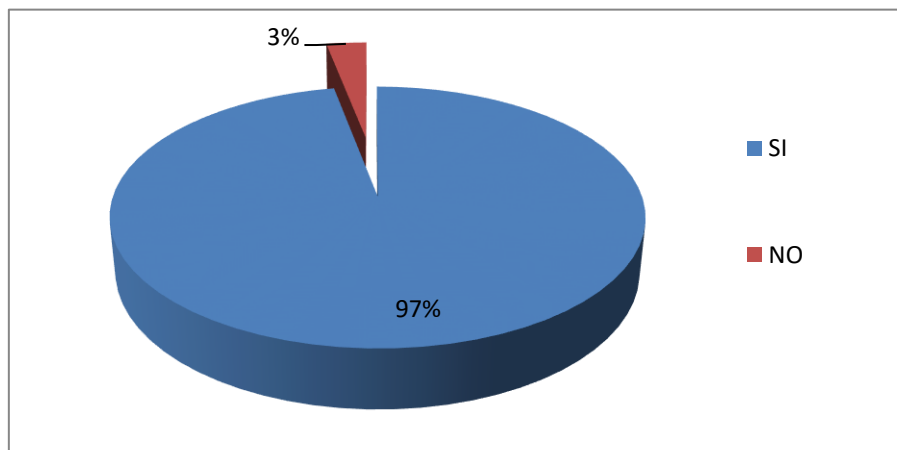


Figura 11: ¿Se hospedaría nuevamente en este hotel, Palacio del Inka del Cusco?

Interpretación

El Cuadro N° 11 responde a la pregunta: *¿Se hospedaría nuevamente en este hotel, Palacio del Inka del Cusco?*, donde 97 turistas que representan el 97% del total de encuestados respondieron que sí volverían a hospedarse, mientras que 3 turistas que representan el 3% indicaron que no volverían.

Cuadro N° 12: *¿Usted recomendaría a sus familiares, amigos o conocidos que se hospeden en este hotel?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	96	96.0
No	4	4.0
TOTAL	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

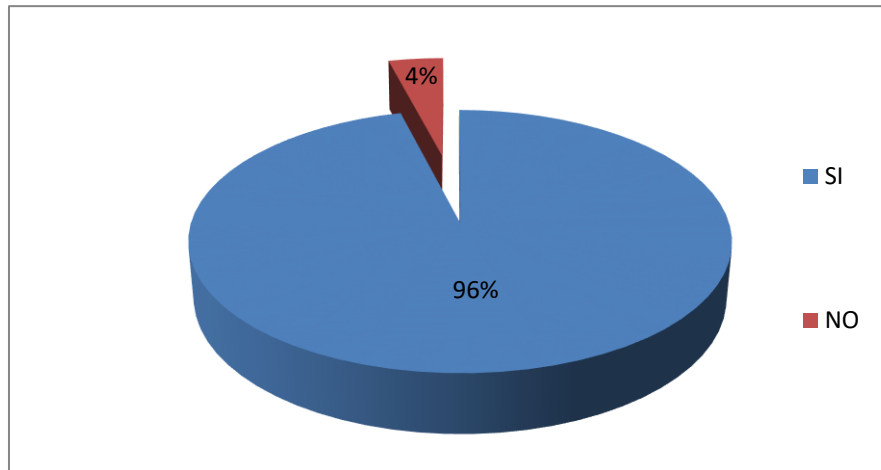


Figura 12: *¿Usted recomendaría a sus familiares, amigos o conocidos que se hospeden en este hotel?*

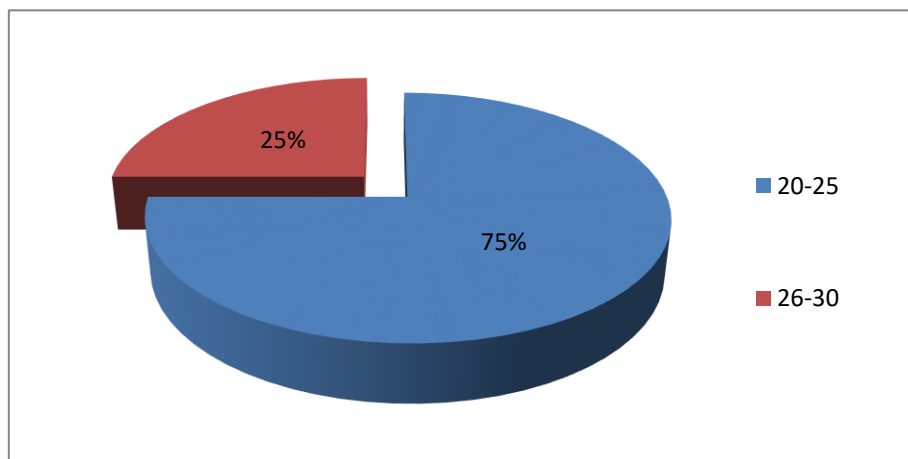
Interpretación

El Cuadro N° 12 responde a la pregunta: *¿Usted recomendaría a sus familiares, amigos o conocidos que se hospeden en este hotel?*, donde 96 turistas que representan el 96% del total de encuestados, respondieron que sí recomendarían alojarse en este hotel, mientras que 4 turistas que representan el 4% indicaron que no lo recomendarían.

ENCUESTA AL PERSONAL DEL HOTEL**Cuadro N° 13:** *Edad del Personal del Hotel – Service Express*

	Frecuencia	Porcentaje
20-25	3	75.0
26-30	1	25.0
TOTAL	4	100.0

Fuente: Elaboración propia.

*Figura 13:* Edad del Personal del Hotel – Service Express.**Interpretación**

Tomando en cuenta los valores del Cuadro N° 13 se ha elaborado el gráfico que representa en porcentajes la Edad del Personal del Hotel – Service Express, donde el mayor índice se encuentran en el rango de 26 a 30 años, que representa el 75%; así mismo, se observa que el 25% está entre los 20 a 25 años, el cual es el de menor porcentaje.

Cuadro N° 14: *Sexo del Personal del Hotel – Service Express*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	2	50.0
Femenino	2	50.0
TOTAL	4	100.0

Fuente: Elaboración propia.

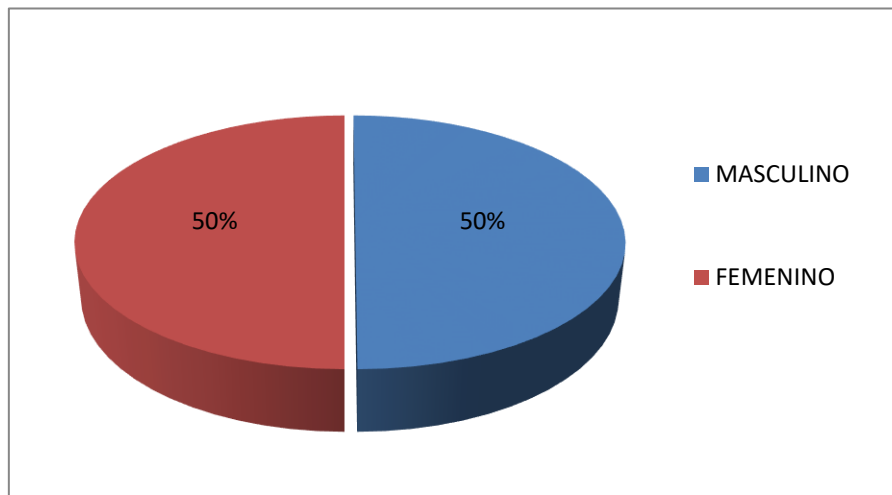


Figura 14: Sexo del Personal del Hotel – Service Express.

Interpretación

Tomando en cuenta los valores del Cuadro N° 14 se ha elaborado el gráfico que representa en porcentajes el sexo de los trabajadores del hotel Palacio del Inka en el área de Service Express, Departamento de Guest Relation, donde el rango de sexo Masculino se presentan 2 personas los cuales representan el 50% y en el rango de sexo Femenino se presentan 2 personas que representa el 50%, esto referido a 4 trabajadores de esta área que son el 100%.

Cuadro N° 15: *Grado de Antigüedad del Personal del Hotel – Service Express*

	Frecuencia	Porcentaje
1 – 2	3	75.0
2 - 3	1	25.0
TOTAL	4	100.0

Fuente: Elaboración propia.

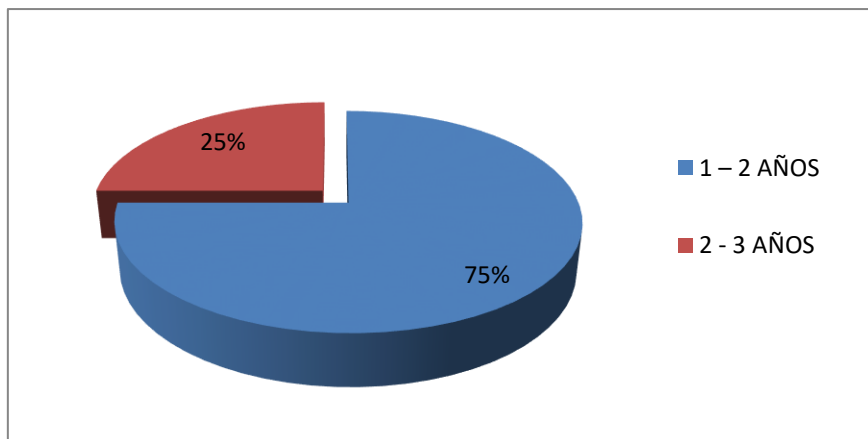


Figura 15: Grado de Antigüedad del Personal del Hotel – Service Express

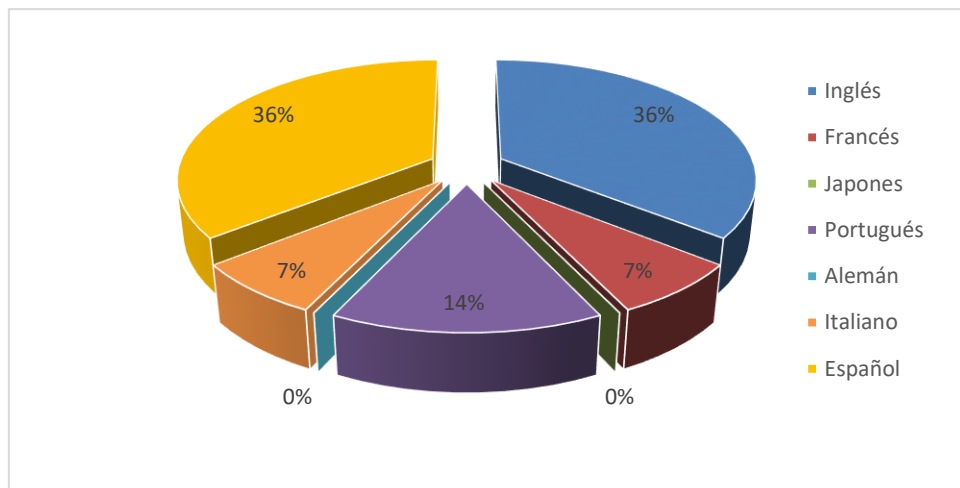
Interpretación

Tomando en cuenta los valores del Cuadro N° 15 se ha elaborado el gráfico que representa porcentualmente el grado de antigüedad de los trabajadores del hotel Palacio del Inka en el área de Service Express, Departamento de Guest Relation, donde en el rango de 1 a 2 años se presentan 3 personas los cuales representan el 75%; y en el rango de 2 a 3 años se presenta 1 persona que representa el 25%, esto referido a 4 trabajadores de esta área que son el 100%.

Cuadro N° 16: Idiomas Hablados por el Personal del Hotel – Service Express

	Frecuencia	Porcentaje
Inglés	5	35.7
Francés	1	7.1
Japonés	0	0.0
Portugués	2	14.3
Alemán	0	0.0
Italiano	1	7.1
Español	5	35.7
TOTAL	14	100.0

Fuente: Elaboración propia.

*Figura 16:* Idiomas Hablados por el Personal del Hotel – Service Express

Interpretación

Tomando en cuenta los valores del Cuadro N° 16 se ha elaborado el gráfico que representa porcentualmente los idiomas hablados por los agentes de Service Express, donde los idiomas más hablados son el español y el inglés con un porcentaje de 36% cada uno, el idioma Portugués como el segundo más hablado con un 14%, los idiomas italiano y francés con un 7% cada uno, y finalmente los idiomas alemán y japonés con un 0%.

Cuadro N° 17: Cursos llevados y acabados por el Personal del Hotel –
Service Express, los cuales fueron brindados por Marriot / Starwood

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0.0
1 Curso	0	0.0
2 Curso	2	50.0
3 Curso	1	25.0
4 Curso	0	0.0
5 Curso a más	1	25.0
TOTAL	4	100.0

Fuente: Elaboración propia.

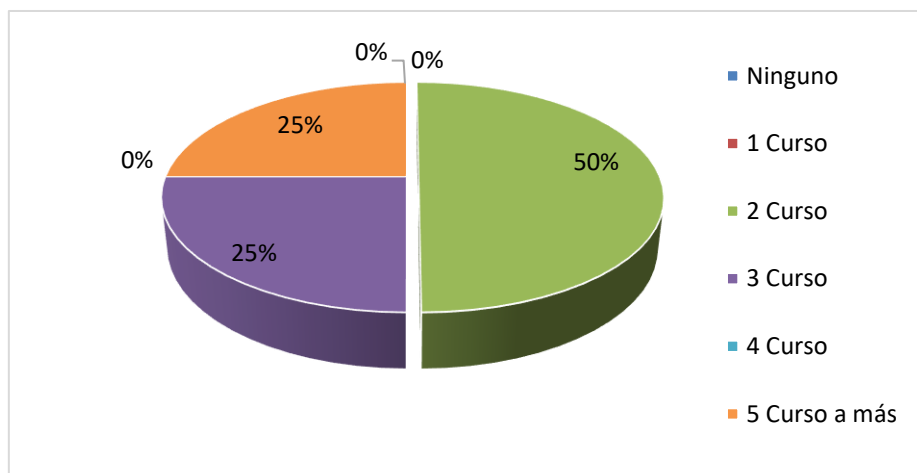


Figura 17: Cursos llevados y acabados por el Personal del Hotel – Service Express, los cuales fueron brindados por Marriot / Starwood

Interpretación

Tomando en cuenta los valores del Cuadro N° 17 se ha elaborado el gráfico que representa porcentualmente los cursos llevados por los trabajadores del área de Service Express, los cuales son brindados por Marriot / Starwood, el mayor índice son los que llevaron 2 cursos con un 50%, seguido por 1 personal que llevó 3 cursos el cual representa el 25%, así como el personal que llevó más de 5 cursos que representa también el 25%.

Cuadro N° 18: *Cross Training* realizados por el personal de *Service Express* en las diferentes áreas del Hotel Palacio del Inka

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	1	14.3
Recepción	2	28.6
House Keeping	2	28.6
Alimentos y Bebidas	2	28.6
Mantenimiento	0	0.0
TOTAL	7	100.0

Fuente: Elaboración propia.

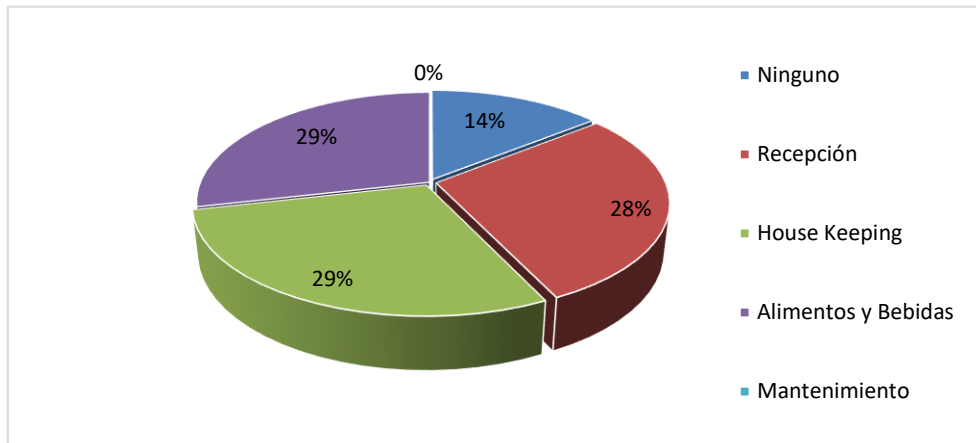


Figura 18: *Cross Training* realizados por el personal de *Service Express* en las diferentes áreas del Hotel Palacio del Inka

Interpretación

Tomando en cuenta los valores del Cuadro N° 17 se elaboró el gráfico que representa porcentualmente los *Cross Training* realizados por los trabajadores del área de *Service Express*, donde *Mantenimiento* nunca fue llevado lo que da un porcentaje de 0% y es el de menor cantidad, una persona no realizó ningún *Cross Training* lo que da un porcentaje de 14%, las áreas de *Recepción*, *House Keeping* y *Alimentos / Bebidas* fueran las áreas más practicadas dando un porcentaje de 29% respectivamente.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN Y PROPUESTA

5.1. DISCUSIÓN

Los resultados dados en esta Investigación se dan acorde a los objetivos antes planteados, esto lleva a establecer ciertas herramientas de gestión de personal para así tener un mejor Desempeño Laboral de los trabajadores de Service Express del área de Guest Relation, y así brindar una Calidad de servicio al huésped en el hotel Palacio del Inka de la ciudad del Cusco.

Se debe identificar la relación que se presenta entre el Desempeño Laboral del área de Service Express y la Calidad de Servicio dado al cliente que llevara a la Satisfacción del mismo.

A esta investigación se aplicó la metodología antes mencionada, el tipo de Investigación es de carácter descriptivo y correlacional cuyo fin es caracterizar los factores del área de interés del Hotel Palacio del Inca del Cusco. Y está a la vez por ser una investigación cualitativa las relaciones que van apareciendo no son preconcebidas, estas surgen durante la investigación de este proyecto.

En la primera situación hipotética se planteó que el desempeño laboral del área de Service Express del departamento de Guest Relation afecta en gran cantidad en la calidad de servicio brindado en el hotel Palacio del Inca del Cusco, se observa que la calidad de atención hacia el huésped es buena, la cual brinda una satisfacción del huésped, pero que esta se podría mejorar para así brindar un excelente servicio.

Viendo el Cuadro N° 13 se observa que en su mayoría los trabajadores de Service Express son personas que van entre los 20 y 25 años (75%), los cuales según el Cuadro



Nº 15 referente a su tiempo de antigüedad que no es en su mayoría mayor a los 2 años (75%), conlleva a que aún están aprendiendo, y experimentado o viviendo diferentes vivencias e incidentes dados por los huéspedes.

Pero a la vez según el Cuadro Nº 16 y el Cuadro Nº 17 los trabajadores del área de Service Express se encuentran en constante aprendizaje pues están llevando cursos en otras áreas “Cross Training”, así como tienen una base de conocimiento en idiomas, lo cual les permite llegar con mayor facilidad a los huéspedes; a la vez que la cadena hotelera Marriot / Starwood les brinda cursos online lo que les refuerza su forma de desenvolverse siguiendo parámetros y estándares de calidad.

Los huéspedes según el Cuadro Nº 11 en su mayoría (97%) tienen previsto volver, pues según el Cuadro Nº 10 en su mayoría (90%) se les da un servicio de nivel a la par de un hotel de 5 estrellas, esto hace que la relación de calidad de servicio y desempeño laboral dado por los empleados (trabajadores de Service Express) sea el mejor, o el más alto pues también han de seguir lineamientos y cumplir estándares dados por la marca.

Un dato importante, el cual se representa en el Cuadro Nº 1 muestra que los turistas en su mayoría oscilan entre 20 y 50 años, lo que conlleva a analizar que están más de paso pues están cumpliendo un itinerario, y están mayor tiempo fuera del hotel, pero cuando están presentes se muestran más exigentes y esperando que se cumplan al 100 por ciento sus requerimientos.

En el Cuadro Nº 3 se observa que son de varias nacionalidades, pero estos en su mayoría son americanos (25%) quienes hablan el idioma inglés, a la vez que en el Cuadro Nº 16 los trabajadores del área de Service Express en su mayoría hablan el idioma inglés (36%) lo que les facilita llegar a los huéspedes y cumplir en su mayoría sus expectativas, el cual se ve reflejado en el Cuadro Nº 7 pues se ven satisfechos al haber percibido que el personal se expresó de forma clara y usó un lenguaje apropiado (90%).

Según el Cuadro Nº 4 y el Cuadro Nº 5 se presenta que los turistas se encuentran satisfechos pues perciben un trato amable y cordial (86%), a la vez que sienten que el



personal de Service Express cuenta con la preparación y conocimiento pues cumplen sus requerimientos (92%), el cual se ve reflejado en el Cuadro N°6, así como en el Cuadro N° 8 creen que en su mayoría resuelven sus problemas y requerimientos, sintiéndose satisfechos (85%).

Todo estos análisis según el Cuadro N°12 llevan a los turistas en su mayoría a recomendar al Hotel Palacio del Inka (96%) pues sintieron un servicio de calidad acorde al desempeño laboral dado por el personal de Service Express.

5.2. PROPUESTA

Para poder mejorar la calidad profesional del trabajador del área de Service Express, Departamento de Guest Relation es necesario que se plantee e incentive a la capacitación de los empleados, para así poder mejorar su desenvolvimiento en su campo de trabajo.

Es útil mencionar que los gerentes identifiquen las necesidades presentadas al brindar algún servicio al huésped, así como fortalecer los puntos débiles del agente de Service Express para que así este brinde un servicio de calidad y no se sienta limitado, pues al trabajar en el mundo de la hotelería al día a día se presentan diferentes situaciones donde el trabajador del área de Service Express debe demostrar sus conocimientos, plasmarlos en la situación y lograr cumplir con lo solicitado por el huésped o por cualquier cliente que se encuentre en el hotel, pues su campo de acción se verá reflejado en el desenvolvimiento en las diferentes áreas con las que trabaje.

Aquí les presentare dos propuestas de mejora que se puede plantear:



5.2.1. Propuesta N° 1: CAPACITACIÓN DE PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICE EXPRESS

1. Capacitación del Personal del Área de Service Express mediante Cursos On Line

Para poder llevar a cabo esta propuesta, primero se tendrá que ver las necesidades y debilidades del agente de Service Express, así como ver las acciones o que aceres más frecuentes son presentados en esta área.

Dentro de esta propuesta enfocaremos un objetivo o tema en específico sobre la atención y servicio al huésped. El hotel pertenece a la cadena de hoteles Libertador, así mismo pertenece a la cadena de hoteles Marriot / Starwood como un hotel Luxury Collection, al pertenecer a esta última se brinda constantes capacitaciones en lo referente a atención al huésped, así como estándares de calidad.

Estas capacitaciones son en su mayoría de tipo virtual, en los que se presta talleres y clases didácticas mediante videos, audios, textos impresos, entre otros; todos estos aportan mayores conocimientos a los agentes del área de Service Express, pues estos cursos en su mayoría enseñan a cómo actuar ante un determinado momento presentado en la interacción huésped- agente.

En estas capacitaciones se ven clases de: como contestar el teléfono, como brindar llamadas de despertar, como actuar cuando se presenten incidentes, prestar atenciones a un huéspedes, requerimientos especiales, entre otros.

OBJETIVOS

- El personal de Service Express aprenderá a usar estándares de servicio en cualquier momento cotidiano que se le presente, lo que le llevará a producir un trabajo y prestación de servicio de excelencia.



- El personal de Service Express será un ente que difunda el buen servicio, con estos cursos en Online podrán mejorar su nivel de inglés, así como aprender la temática Hotelera Mundial.

2. Capacitación de Personal del Área de Service Express mediante Cross Training en otras áreas

Para poder llevar a cabo esta propuesta, primero se tendrá que ver las necesidades y debilidades del agente de Service Express, así como ver las acciones o que aceres más frecuentes presentados en esta área cuando se ve involucrado otras áreas del hotel.

Dentro de esta propuesta lo que se plantea es que el agente de Service Express tenga capacitaciones y Cross Training en otras áreas del hotel, tanto como Room Service, Comedor, Mantenimiento, House Keeping, entre otros, ya que la finalidad de esta capacitación será que el agente de Service Express pueda conocer más sobre su hotel y así brindar mejores respuestas al huésped, lo que conlleva a una calidad de atención y a la vez satisfacción del mismo.

Por ejemplo, haciendo capacitaciones en House Keeping se aprenderá acerca del trabajo que ellos realizan, como lo que el camarero tiene que hacer al limpiar la habitación, cama, funcionamiento o programación de la TV, o uso de la caja de seguridad.

Haciendo capacitaciones en Comedor el agente de Service Express aprenderá el movimiento que ocurre en la cocina y restaurante en hora de rush o mayor presión, así como la ética que con lleva a una atención directa con el huésped.

Realizando capacitaciones en el área de Mantenimiento el agente de Service Express aprenderá como es el funcionamiento de la calefacción, temperatura en habitaciones, soluciones rápidas a desperfectos, desprogramación de televisores, y diferentes formas de uso de jacuzzi, entre otros.



Todo lo antes mencionado conllevará a que el agente de Service Express sepa más de su medio, de su hotel, de su campo laboral, y esto le llevará a brindar un servicio de calidad, de satisfacción del huésped con respuestas claras y precisas.

Resumiendo se plantea que el agente de Service Express este en constante entrenamiento al ser una área delicada y de trato directo con el huésped, si bien su trabajo es telefónico, este conlleva a dar respuestas inmediatas a ciertas ocurrencias, acciones que debe tomar para solucionar problemas y también para brindar un servicio de calidad al huésped.

Se explica claramente que el Desempeño Laboral en esta área influirá directamente en la Satisfacción del huésped, satisfacción que a la vez repercutirá en el renombre del hotel y calidad de atención.

Al día a día ocurren diferentes cosas en el ámbito hotelero, incidentes donde el agente de Service Express se encuentra inmerso, una área delicada necesita siempre personal capacitado, ser un call center, lugar por donde pasan todas las llamadas implica concentración, así como dominio del tema, dominio que se ganará con capacitaciones, y training en otras áreas, para que así el agente de Service Express salga adelante ante los obstáculos que se le presenten, brinde un servicio de calidad y logre la satisfacción del cliente cuando este vea que sus requerimientos se cumplieron al pie de lo que solicitaba, y a la vez dar un paso más allá para que este requerimiento no sólo se vea como un pedido sino como una oportunidad de mejora, y también para ofrecer y brindar una experiencia memorable al huésped, ser reconocidos como un centro de satisfacción al cliente brindando calidad al mismo.

OBJETIVOS

- El personal de Service Express estará apto para responder cualquier pregunta o solicitud con un alto nivel de efectividad y de buen servicio al conocer otras áreas.



- El personal de Service Express sabrá cómo actuar ante cualquier eventualidad sea positiva o negativa, asimismo será de gran ayuda para la empresa al poder este personal rotar de áreas fácilmente.

Recordar que:

- ❖ Capacitación no es un gasto
- ❖ Capacitación es una mejora
- ❖ Capacitación es una inversión que se verá reflejada en un mejor desempeño y en un mejor resultado



CONCLUSIONES

CONCLUSIÓN GENERAL

Se ha demostrado que el hotel brinda capacitaciones que son requeridas por la organización, bien sean pedidas por Intursa o la cadena Libertador, y las que son solicitadas por la cadena Marriot / Starwood. Estas capacitaciones conllevan a dar un mejor servicio y así conocer cómo actuar ante diferentes cosas con una etiqueta y estándar determinado.

A la vez que ofrecen charlas y training en otras áreas para así aprender el trabajo de las mismas y brindar mejores respuestas a los huéspedes.

CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

Se ha demostrado que el estado actual en el que labora el agente de Service Express es adecuado al ser un área importante, y a la vez ser un hotel de clase mundial

Se demostró que las acciones que el agente de Service Express toma al ocurrir cierto incidente u ocurrencia es positiva, ya que este se refleja en las capacitaciones que tuvieron los mismos, lo cual les sirvieron para brindar un trabajo eficiente, logrando la satisfacción del huésped bajo los parámetros de calidad impuestos por la organización.

Se demostró que el desempeño laboral del agente de Service Express en el área de Guest Relation influye en la satisfacción del huésped, se pone en ejemplo una solicitud de un huésped tomada por teléfono, que está al ser realizado con calidad y eficiencia, lograra la satisfacción del mismo y reconocimiento que él se encuentra en un hotel de categoría y clase mundial.



RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN GENERAL

Se recomienda brindar mayores talleres de capacitaciones en otras áreas, porque si bien uno tiene el material físico o virtual, se aprenderá más en práctica, para así ver como se labora y a la vez conocer más sobre su hotel.

Conocimientos que alimentarán el accionar del agente de Service Express, conocimiento que lo ayudará para saber cómo actuar ante determinados pedidos o incidentes. Su accionar se verá enriquecido con muchas opciones de actuar, y así brindar un servicio de calidad y lograr la satisfacción del huésped.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Se recomienda brindar cursos de idioma, si bien el inglés es conocido por todos, una capacitación en otro idioma o cursos de aprendizaje mejorarán al agente de Service Express para así lograr interactuar de mejor manera con el huésped.

Recomendaría que los talleres o cross training se den con mayor frecuencia para así enriquecer los conocimientos del agente de Service Express y mejorar el dominio en su campo laboral

Hacer video conferencias con otros agentes de Service Express de otros hoteles de la cadena, para así compartir experiencias y dar consejos para brindar un servicio de calidad y tener un campo más amplio de conocimientos.



BIBLIOGRAFÍA

- ACO CATALDO, R. P. (1980). *Metodología de la Investigación*. Lima, Perú: Universo
- ALLES. (2000). *Las competencias y Evaluación del Desempeño. En enfoque de 360°*.
- ARIAS GALICIA, F. (2001). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. México D.F, México: Trillas S.A.
- CANDELA, J. (2003). *Indicadores para la Gestión Basada en la Calidad Total, Calidad año XXX*. Madrid, España: Días de Santos.
- DIRCETUR. (2009). *Manual de Calidad Turística para Establecimientos de Hospedaje*. Cusco, Perú: Gerson,
- DURAN FRESCO, J. P. (2006). *Certificación y Modelos de Calidad en Hostelería y Restauración*. Madrid, España : Días de Santos.
- FELIPE GALLEGO, J. (2004). *Diccionario de Hostelería, Hotelería y Turismo, Restaurante y Gastronomía, Cafetería y Bar*. Madrid, España: Thompson Paraninfo.
- LARREA, P. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing a la Estrategia*. Guadalajara, México: Díaz de Santos.
- MINCETUR. (2004). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Lima, Perú
- NIÑO RIVERO, Á. G. (2009). *Teoría de la Gerencia del Servicio con Calidad Humana Total*. Madrid, España: El Ateneo
- ZAVALA MEDELLIN, A. I. (2009). *Tesis Teoría de la Calidad* pág. 4-6. Guadalajara, México

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

- www.promperu.gob.pe
- www.wikipedia.com
- <http://www.starwoodhotels.com/>
- <https://login.one.starwoodhotels.com>
- www.Marriot.com
- www.Msg.marriot.com



ANEXOS



ENCUESTA A LOS SEÑORES TURISTAS

Señor Visitante. La presente encuesta tiene por finalidad coleccionar información sobre la Calidad de los Servicios Prestados por el Hotel, en el cual usted se hospedo, a fin de evaluar el Desempeño del Personal en la Calidad de Servicio.

Por lo que mucho agradeceré a usted responder a cada una de las preguntas con veracidad y sinceridad, la misma que se mantendrá en reserva.

- 1. Edad: Años
- 2. Sexo: () M () F
- 3. País de Residencia:
- 4. Valore la Calidad de los Servicios prestados por el Agente de Service Express, marcando con un aspa (X), el valor que usted crea haber percibido de acuerdo a esta escala:

1	2	3	4	5
MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

- ¿El personal fue amable y respondió con prontitud a su pedido?

• 1	• 2	• 3	• 4	• 5
-----	-----	-----	-----	-----

- ¿El personal contaba con la preparación y conocimiento de servicio?

• 1	• 2	• 3	• 4	• 5
-----	-----	-----	-----	-----

- ¿El trabajador estaba atento cuando usted lo requirió y se esmeró para atender sus pedidos?

• 1	• 2	• 3	• 4	• 5
-----	-----	-----	-----	-----

- ¿El personal expresaba de forma clara sus ideas y usó un lenguaje apropiado?

• 1	• 2	• 3	• 4	• 5
-----	-----	-----	-----	-----

- ¿El personal resolvió sus problemas y requerimientos?

• 1	• 2	• 3	• 4	• 5
-----	-----	-----	-----	-----

- ¿El personal tenía dominio de idiomas, se expresa bien y entendía lo que decía?

• 1	• 2	• 3	• 4	• 5
-----	-----	-----	-----	-----



- ¿Usted cree que los servicios del hotel corresponden a un hotel de Cinco Estrellas?

• 1	• 2	• 3	• 4	• 5
-----	-----	-----	-----	-----

- ¿Se hospedaría nuevamente en este hotel, Palacio del Inka del Cusco?

- ¿Usted recomendaría a sus familiares, amigos o conocidos que se hospeden en este hotel?

SI

NO

SI

NO

Check Lists Auditoria AAA Wake up Call

FASE: FASE DE PASAR LA NOCHE DEPARTAMENTO: Servicio Express		CALIFICACIONES					COMENTARIOS Y EVALUACION NARRATIVA
		N/A	No	2	3	4	
Atención al detalle	Numero de Timbradas- se respondió el teléfono dentro de 3 timbradas?						Narrativa Recomendaciones Comentarios
	Mensaje de Voz – lo tuvieron en espera durante más de 2 minutos?						
	El agente lo escucho de manera efectiva?						
Wake-Up Call	El wake-up call fue a la hora?						Narrativa Recomendaciones Comentarios Para mejorar:
	Se le dio hora al llamarlo?						
	Se le dio la temperatura?						
	Se le dio el pronóstico del tiempo?						
	El agente ofreció devolverle la llamada?						
	Did agent wish for a pleasant day?						
OVERALL EXPERIEN CE	Por favor, califique su satisfacción general a esta experiencia (Coloque un circulo en una de las opciones) 1=Muy Insatisfecho, 2=Insatisfecho 3=Neutral, 4=Satisfecho, 5=Muy Satisfecho		1	2	3	4	5



Estándares de Presentación Personal y Profesionalismo		Nombres de los empleados				
		NO	1	2	3	SI
Estándares de Presentación Personal	¿La apariencia del personal fue elegante e impecable?					
	¿El personal cumplió con los estándares de Presentación Personal?					
	¿El uniforme del personal estuvo elegante, limpio e impecable?					
	¿Los zapatos del personal estuvieron lustrados?					
	¿El personal utilizó etiquetas de identificación?					
Profesionalismo del Personal	¿El personal le brindó una bienvenida cálida?					
	¿El personal mantuvo contacto visual?					
	¿El personal le sonrió en el teléfono?					
	¿El personal fue cortés?					
	¿El personal estaba informado y le fue de ayuda?					
	¿El personal se expresó con facilidad y claridad?					
	¿El personal usó el nombre del huésped todo el tiempo?					
	¿El personal se anticipó a las necesidades del huésped?					
	¿El personal mejoró el vínculo con usted?					
	¿El personal hizo algo para sorprender y deleitar al huésped?					
¿El personal le ofreció ayuda adicional?						