



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
COMERCIALES Y DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA

TRABAJO DE INVESTIGACION
PLAN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA ATENCION Y
SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA HOTELERA
“HOSTAL MUSKY” EN LA CIUDAD DE CHICLAYO

AUTORA:
GERMÁN CALDERÓN, DIANA KAROLINA

PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

Chiclayo – Perú
2019

Dedicatoria

A Dios por brindarme la ayuda que necesito para culminar este proyecto de vida, por permitirme desarrollarme profesionalmente y personalmente.

A mi madre Irma Victoria Calderón Requejo por su apoyo incondicional en este largo camino universitario, por no haberme dejado sola y siempre haber sido mi brazo derecho.

A mi padre Jorge William Germán Panta por su gran apoyo, que a pesar de la gran distancia que nos separa, siempre estuvo guiando y cuidando mis pasos desde lejos.

Resumen

El presente trabajo de investigación, lleva el título de: PLAN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA HOTELERA “HOSTAL MUSKY” EN LA CIUDAD DE CHICLAYO. Siendo el objetivo principal analizar el desempeño y de qué manera están trabajando en la empresa “Hostal Musky” hasta la actualidad no se han realizado propuestas sobre el Plan de Calidad para Mejorar la Atención al Cliente, debido a que los actores y colaboradores de la organización no se han interesado en mejorar la atención y servicios hacia sus clientes, es de vital importancia que las empresas prestadoras de servicio deben brindar calidad total a sus clientes en general que contribuirá al desarrollo de la región y la permanencia del establecimiento durante el tiempo ¿De qué manera el plan de calidad mejorara la atención y servicio al cliente en el Hostal Musky?, la justificación es elaborar una propuesta que sirva para mejorar la calidad de atención y servicio en este Hostal, asimismo; que permita también a la población trabajar en conjunto con la empresa., teniendo como objetivo general Elaborar un plan de calidad que permita la inclusión de los clientes internos en el proceso de mejora del servicio y atención al cliente en el Hostal Musky, el diseño utilizado fue descriptivo - proyectivo, la población fueron los colaboradores que trabajan en la empresa, con la cual se trabajó mediante el criterio de encuesta. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la observación y encuestas.

Palabras claves: Plan de calidad para mejorar la atención y servicio al cliente.

Índice

Resumen	III
Problema de investigación	1
Marco teórico y metodológico	3
Antecedentes bibliográficos	3
Materiales y métodos	7
Tipo de investigación	7
Diseño de investigación	7
Población y muestra	7
Hipótesis	8
Métodos y técnicas de investigación	8
Resultados	9
Conclusiones	27
Recomendaciones	27
Referencias bibliográficas	28
Anexos	30

Índice de tablas

Tabla n° 01 ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que está laborando en esta empresa?	9
Tabla n° 02 ¿La remuneración que recibe es insuficiente para el trabajo que usted realiza en el Hostal Musky?	10
Tabla n° 03 ¿El ambiente físico de su trabajo es deficiente para poder desempeñar su labor en el Hostal Musky?	11
Tabla n° 04 ¿Considera usted que los equipos y recursos materiales que emplea en la empresa para la atención es la adecuada?	12
Tabla n° 05 ¿Cree usted que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores del Hostal Musky?	13
Tabla n° 06 ¿En la relación al Hostal Musky en donde trabaja es valorada su actividad laboral?	14
Tabla n° 07 ¿Cómo considera la relación entre usted y sus compañeros de trabajo?	15
Tabla n° 08 ¿Su trabajo carece de nuevos conocimientos para el progreso del clima organizacional de la empresa?	16
Tabla n° 09 ¿Recibe apoyo por parte de su jefe cuando se le presenta algún problema laboral?	17
Tabla n° 10 ¿Está usted a favor de que se le brinden capacitaciones laborales de atención y satisfacción al cliente?	18
Tabla n° 11 Cronogramas de actividades de la propuesta	20

Índice de figuras

Figura n° 01 ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que está laborando en esta empresa?	9
Figura n° 02 ¿La remuneración que recibe es insuficiente para el trabajo que usted realiza en el Hostal Musky?	10
Figura n° 03 ¿El ambiente físico de su trabajo es deficiente para poder desempeñar su labor en el Hostal Musky?	11
Figura n° 04 ¿Considera usted que los equipos y recursos materiales que emplea en la empresa para la atención es la adecuada?	12
Figura n° 05 ¿Cree usted que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores del Hostal Musky?	13
Figura n° 06 ¿En la relación al Hostal Musky en donde trabaja es valorada su actividad laboral?	14
Figura n° 07 ¿Cómo considera la relación entre usted y sus compañeros de trabajo?	15
Figura n° 08 ¿Su trabajo carece de nuevos conocimientos para el progreso del clima organizacional de la empresa?	16
Figura n° 09 ¿Recibe apoyo por parte de su jefe cuando se le presenta algún problema laboral?	17
Figura n° 10 ¿Está usted a favor de que se le brinden capacitaciones laborales de atención y satisfacción al cliente?	18

I. Problema de investigación

El trabajo de investigación se denomina “Plan de Calidad para Mejorar la Calidad de Atención y Servicio al Cliente en la empresa hotelera Hostal Musky en la Ciudad de Chiclayo”. Juran (1974) afirma en su definición de calidad como la idoneidad de uso o la medida en un producto sirve a los propósitos del usuario. Además señala que esta definición sería aplicable a bienes de consumo y a servicios. Asimismo señala que el concepto de calidad debería contemplar dos ideas importantes: En primer lugar, la calidad significa satisfacer las necesidades del cliente externo e interno a la organización y el segundo lugar, la ausencia de defectos del producto. Así mismo Deming (1989), Señala que la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado, teniendo como principal objetivo, permanecer en el mercado, proteger la inversión, generar empleos y a la vez afirma que para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad total.

Feigenbaum (1991) señala que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio y el servicio que se brinda.

Juran y Gryna (1993) señalan a la calidad como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

En la actualidad se ha producido un aumento generalizado del interés por la calidad, tanto en organizaciones industriales como organizaciones de servicios. El interés es cada vez mayor para los establecimientos turísticos quienes dependen del sector para seguir su permanencia en el mercado por eso se enfocan más hacia los clientes para cubrir sus necesidades; hoy en día cada establecimiento se esmera en brindar la calidad de servicio a sus clientes y satisfacer sus necesidades de alguna u otra forma. Calidad significa cero errores y defecto todo tiene que ver con la perfección o la búsqueda de la mejora continua. En este trabajo de investigación se pretende aportar algunos enfoques sobre la atención al cliente para alcanzar y mejorar la calidad de servicio que debe brindar este establecimiento con la finalidad de beneficiar a los actores principales y contribuir al desarrollo de la región de Lambayeque, y por otro lado con respecto a las problemáticas actuales que se presentan en la empresa Hostal Musky; tanto en el ámbito internacional, nacional y local que se da en sector turismo y que

afectan a este. Hoy en día el país enfrenta una dura batalla con los últimos acontecimientos que viene sucediendo a nivel de Latinoamérica; por ejemplo, tenemos el caso de la empresa constructora Odebrecht que ha involucrado a más de uno en casos de corrupción a los altos funcionarios del estado peruano y esto ha generado un país inseguro para las inversiones y el turismo, asimismo también el caso de Venezuela y Ecuador que ha generado una gran conmoción a nivel internacional, nacional y regional, la cual afecta sustancialmente el sector turismo.

La inestabilidad política que atraviesa nuestro país ha ocasionado que la demanda de los servicios turísticos y el flujo de los visitantes viene cayendo, por ende los turistas optan por otro destino por lo tanto se truncan algunos proyectos en los establecimientos como hoteles, restaurantes, agencia de viajes, aeropuertos y entre otros, en cuanto a nuestra localidad uno de los problemas que enfrentan los establecimiento hoteleros y centros turísticos; son las vías de acceso y las calles principales de la ciudad de Chiclayo, algunas de ellas se encuentran en reconstrucción lo cual perjudica el desplazamiento rápido de los vehículos y por otra parte la inseguridad y el tráfico es mayor en las horas de la tarde que afecta el incremento de flujo de turistas a la región de Lambayeque. Actualmente se viene desarrollando una propuesta denominada Plan de Calidad para Mejorar la Calidad de Atención y Servicio al Cliente en el Hostal Musky, por lo consiguiente el presente trabajo de investigación tiene como finalidad elaborar una propuesta de desarrollo.

¿De qué manera el plan de calidad ayudará a mejorar la atención y servicio al cliente en el Hostal Musky?

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hostal Musky, el cual se encuentra ubicado en la Av. Garcilaso de la Vega y San Pablo 190 (frente al Óvalo Las Musas) en la provincia de Chiclayo; así mismo, la investigación tiene como actores principales los clientes internos.

El presente trabajo de investigación pretende elaborar una propuesta que sirva como base para mejorar el plan de calidad de atención y servicio al cliente en el Hostal Musky, asimismo este plan ayudara incrementar las ganancias de la organización y cambiar el nivel de vida de sus colaboradores para así contribuir al desarrollo del turismo y de la comunidad chiclayana.

La creación de este plan de calidad será una herramienta que permitirá que a mediano y largo plazo consiga una mejora continua en el Hostal Musky, este plan se basa en un estudio

y análisis proyectivo, para ello es necesario la formulación de entrevistas y diagnóstico a los establecimientos y la aplicación de encuestas.

La importancia del presente trabajo de investigación radica en diseñar algunas pautas que permitan realizar cambios dentro de la organización y el entorno de la empresa y, al mismo tiempo contribuir con la mejora continua de las mismas. Este plan permitirá que los principales beneficiados sean los colaboradores, ya que esto conlleva al crecimiento económico y transformación de la realidad situacional de la ciudad de Chiclayo.

Esta investigación presenta las siguientes limitaciones:

- Escasa información de la empresa.
- Poca disponibilidad de tiempo por parte del gerente de la empresa y sus colaboradores.

Objetivo general

- Proponer un plan de calidad para mejorar la atención al cliente en la empresa hotelera “Hostal Musky” en la ciudad de Chiclayo.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el nivel de la calidad en la atención al cliente en la empresa hotelera “Hostal Musky” en la ciudad de Chiclayo.
- Presentar un plan de calidad para mejorar la atención al cliente en la empresa hotelera “Hostal Musky” en la ciudad de Chiclayo.

II. Marco teórico y metodológico

1. Antecedentes bibliográficos

Investigaciones internacionales

Santomá y Costa (2003) realizaron un estudio denominado “**Calidad de Servicio en la Industria Hotelera**”. Los autores señalan que los procesos no parten de un modelo de calidad preestablecido sino que van al origen a analizar cuáles son las características de la calidad de servicio en la hotelería. Concluye indicando que el precio juega un papel fundamental y negativo sobre la calidad de servicio y demuestra la relación existente entre satisfacción, intención de compra y recomendación posterior.

Betancourt (2004), planteó una propuesta para la “*Planificación y gestión del desarrollo del turismo desde una perspectiva integradora*”, la cual indica en primer lugar, el logro de una visión de conjunto en cuanto a todos los posibles impactos del turismo en el territorio, pero a la vez se advierte la necesidad de que esta visión se tenga desde la etapa de

planificación hasta la ejecución y control y por último a una participación activa bajo los principios de coordinación y cooperación de todos los organismos, ramas, sectores y la población, los cuales influyen directa o indirectamente en la toma de decisiones para el desarrollo turístico.

Castillo (2010) en su trabajo de investigación titulado “Creación de un Motel de Lujo Sector Nororiental, Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha” planteando como objetivo el desarrollo organizacional, que exista un mejoramiento continuo, efectividad para funcionar y responder al cambio. Los métodos que se va a desarrollar en la investigación será la entrevista personal dirigida a los diferentes administradores de moteles, ubicados en su mayoría en la ciudad de Quito, sector de la cristiana, Panamericana Norte, que como referente del tema permitirá tener una mejor percepción en la creación del Motel de Lujo, al proporcionar información en el ámbito organizacional y administrativo.

Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), la industria de los viajes y el turismo, es una de las más grandes del mundo en la actualidad, emplea aproximadamente 235 millones de personas y genera 9,3% del PIB mundial. No obstante, en los dos últimos años el sector ha enfrentado la crisis económica mundial, la volatilidad de los precios del petróleo, volatilidades climáticas, disturbios, pandemias y huelgas; de la cual se está recuperando gradualmente (World Economic Forum, 2011).

Investigaciones nacionales

Pentur (2008) elaboró un proyecto titulado “Plan estratégico regional de turístico en San Martín” este proyecto reconoce el turismo como un elemento fundamental para promover el desarrollo humano y la igualdad de oportunidades en San Martín. El Gobierno Regional San Martín Región Verde ha liderado el proceso participativo para la formulación del Plan Estratégico Regional de Turismo (PERTUR) San Martín, y reconoce la invaluable participación de los gremios turísticos y artesanales, gobiernos locales, sector académico, organizaciones de base, y de todos quienes aportaron en la construcción de este plan. Asimismo, agradece el apoyo del proyecto Perú biodiverso, promovido por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), la Cooperación Suiza (SECO, por sus siglas en inglés) y la Cooperación Alemana (GTZ). El objetivo de este proyecto es, promover el fortalecimiento de los actores involucrados en la actividad turística: empresas, gremios, comunidades, gobiernos locales, entre otros, intentan promover la inversión en infraestructura y servicios turísticos, contar con servicios para el desarrollo humano, que atiendan las necesidades más urgentes de la población. Desarrollar talleres y capacitaciones que permita la aculturación turística en los establecimientos y agentes prestadoras de servicios, de tal manera

que los principales actores involucrados tomen conciencia y asuman la responsabilidad de mejorar la calidad de sus servicios al momento de brindar a los consumidores y de Impulsar el desarrollo económico, la competitividad regional y la confianza para los visitantes.

Gracia y Grau (2009) realizaron un proyecto titulado “Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos “El objetivo de esta investigación es conocer en qué medida los atributos de calidad de servicio que perciben los clientes de los establecimientos turísticos, fomentan la predisposición a ser un cliente leal a una compañía. La percepción de calidad de servicio de los clientes se ha obtenido mediante la escala y la lealtad del cliente ha sido medida mediante la intención de volver a ese establecimiento y la comunicación boca a boca de los clientes hacia otras personas.

Roldán, Balbuena y Muñoz (2013) en su investigación denominada “Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños” señalan que la percepción positiva de la calidad de servicio percibida por los clientes influye significativamente en las actitudes de lealtad de estos hacia el hotel o el restaurante donde han recibido el servicio. Además, los resultados indican que los atributos de calidad influyen de forma diferente en la lealtad del cliente. Sin embargo, la jerarquización de los atributos, es decir, los aspectos más valorados coinciden en ambos tipos de establecimientos y en el tipo de estrategia de lealtad que van a utilizar al respecto.

Las dimensiones que mayor incidencia tienen para determinar que un cliente recomiende o vuelva tanto a un hotel o a un restaurante han sido; en primer lugar los tangibles (diseño, limpieza, confortabilidad) y en segundo lugar la fiabilidad (correcto funcionamiento del servicio). No obstante el resto de dimensiones tienen un efecto diferencial. Así, la empatía (comprensión de las necesidades de los clientes) incide en que un cliente recomiende un hotel o un restaurante y en la intención de volver sólo a hoteles. La capacidad de respuesta (respuesta rápida a las necesidades de los clientes) tiene una alta incidencia en la lealtad de los clientes sólo de los hoteles. La dimensión de seguridad (confianza en los empleados) no ha sido importante en ninguno de los establecimientos.

El Gobierno Regional San Martín (2008) realizó una investigación denominada “*Plan estratégico regional de turístico en San Martín*” y para dicho estudio se empleó encuestas a los visitantes. Esto nos ha permitido conocer dos aspectos neurálgicos para la creación del producto turístico: Calidad de servicio estamos proveyendo a nuestros visitantes, tanto a nivel de hospedaje, restauración y servicios públicos de transporte, como de actividades relacionadas

y La creación de un destino turístico que permita crear la “Inteligencia de Mercados” del propio sitio. Sólo conociendo a fondo las características de la oferta y la demanda estaremos en condiciones de generar productos que tiendan a la satisfacción de los visitantes y turistas. El ejercicio que se presenta en esta ocasión viene por el mismo equipo de trabajo y en el que hicimos un primer intento de actualizar el Perfil del visitante de la Región San Martín. En esa ocasión buscábamos conocer las características principales de los visitantes: gasto, tiempo de estadía, sitios visitados, actividades favoritas, etc., sin embargo en aquel momento no tuvimos oportunidad de conocer con mayor detalle su grado de satisfacción con la visita realizada.

Investigaciones locales

Amorós y Torres (2003) realizaron una investigación denominada “Reto a la Competitividad” que analiza el clima competitivo actual del sector turismo en el departamento de Lambayeque y desarrolla una propuesta de cómo debería ser el mismo en el futuro. Esta investigación se realiza con el fin de establecer las condiciones necesarias para que dicho sector se encuentre en una situación expectante dentro del contexto regional y nacional en lo que respecta a calidad de servicio turístico para los visitantes de nuestro departamento.

Es necesario recalcar el apoyo incondicional brindado por el Consejo Regional de Turismo, que por iniciativa de todos los principales actores del sector, hemos decidido dar un gran salto y comenzar a desarrollar un trabajo planificado y con apoyo de las instituciones de investigación como es la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, a través de su Centro de Competitividad, por lo que se ha trabajado diversos talleres que han enriquecido nuestro estudio y nos ha permitido conocer la importancia que tiene el turismo para la región de Lambayeque y por ende para los establecimientos tanto hoteles, restaurantes, agencias de viajes y transportes.

CALTUR (2016) realizó una investigación denominada “Plan de calidad de servicio y Sensibilización a los prestadores de servicios turísticos” en el distrito de Motupe, aquí señala cuán importante es brindar calidad en la prestación de los servicios turísticos. Ello responde a las expectativas de los turistas, logrando así el desarrollo de una cultura de calidad. El objetivo de dicha investigación se centra en alcanzar una movilización regional por elevar la satisfacción de los turistas nacionales e internacionales durante su visita a los principales destinos de la región Lambayeque; así como promover la mejora de la calidad de los destinos turísticos; para ello es importante analizar las variables del comportamiento de los turista tanto receptivo como interno, para así fomentar la inversión y mejorar la calidad de los servicios para promover la inversión en turismo. Caltur resaltó la importancia de proteger al turista y generar conciencia turística en la población para propiciar la diversificación de la oferta de productos

turísticos conjuntamente con las regiones en armonía con los principios del turismo responsable y sustentable para la región.

En 2013, RPP indica que “el gerente regional de Turismo y Comercio de Lambayeque, Miguel Peralta Suárez, reconoció que los graves problemas de inseguridad y saneamiento que atraviesa Chiclayo originarían que Lambayeque sea retirada del Circuito de la Ruta Moche. El funcionario reconoció que este riesgo es muy latente por los índices bajos de ingreso de visitantes y compra de paquetes turísticos que han descendido enormemente en este primer trimestre del año 2013”.

Según la nota, el funcionario agregó que “es un riesgo que existe obviamente por los problemas que todos conocemos, el señor ministro ya lo ha dicho últimamente Chiclayo y Lambayeque están siendo muy afectados por estas obras, y para nadie es un secreto que el turismo esta enormemente afectado”.

2. Materiales y métodos

El proyecto de investigación buscó determinar el nivel de interés y participación de los colaboradores frente a la actividad hotelera, a fin de mejorar la atención al cliente, para así lograr el desarrollo de la organización.

Tipo de investigación

El tipo de investigación es analítica y descriptiva; porque consiste en llegar a conocer la situación actual de la empresa y la vez nos permite conocer el desenvolvimiento de los sujetos involucrados que desempeñan un rol importante frente a los turistas. A través de esta descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables que obstaculizan el buen desarrollo de esta. Se ha elaborado una propuesta de plan de calidad de servicio y atención que permita la mejora continua en la empresa Hostal Musky.

Diseño de la investigación

Diseño no experimental; porque busca observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural, y así nos permita realizar un análisis y obtener así nuestras conclusiones.

Población y muestra

Se tomó como población a los 10 colaboradores de la empresa hotelera Hostal Musky.

Por ser una población pequeña se asume el mismo tamaño para la muestra (muestra censal).

Hipótesis

La Elaboración de un Plan de Calidad mejorará la atención y satisfacción al cliente en el Hostal Musky.

Métodos y técnicas de investigación

El método que se empleó es el método analítico – descriptivo, para poder describir la situación actual del Hostal Musky, a fin de elaborar un Plan de Calidad para Mejorar la Calidad de Atención y Servicio al Cliente.

Método Descriptivo: Tiene como propósito decir cómo son las cosas y cómo se manifiestan los hechos o fenómenos. Se utilizó para caracterizar la situación problemática de la realidad objeto de estudio.

En lo que respecta a la recolección de datos fue necesario el empleo de fuentes de información como la observación de la problemática que existe en el Hostal Musky, encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa y las fichas de observación que aportó datos de la materia de investigación de la calidad de atención y servicio al cliente, el cual nos ayudó con datos e indicadores correspondientes a las variables estudiadas.

Estadísticas: Los datos estadísticos no son otra cosa que el producto de las observaciones efectuadas en las personas y objetos en los cuales se produce el fenómeno que queremos estudiar. Dicho en otras palabras, son los antecedentes.

Descripción de los instrumentos utilizados

De acuerdo a las técnicas descritas anteriormente se utilizarán los siguientes instrumentos:

La medición se realizó a través de una encuesta para poder determinar el nivel de la calidad de la satisfacción que tienen los clientes sobre los servicios brindados.

- Encuesta: Es una técnica que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas con la hipótesis de trabajo y por ende a las variables.
- Materiales: fichas, fotocopias, lapiceros, computadora, lápices.
- Escala Likert: Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta).

III. Resultados

Tabla N° 01

¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que está laborando en esta empresa?

ITEMS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Totalmente en desacuerdo	20%	2
En desacuerdo	60%	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10%	1
De acuerdo	10%	1
Totalmente de acuerdo	0%	0
Total	100%	10

Fuente: encuesta.

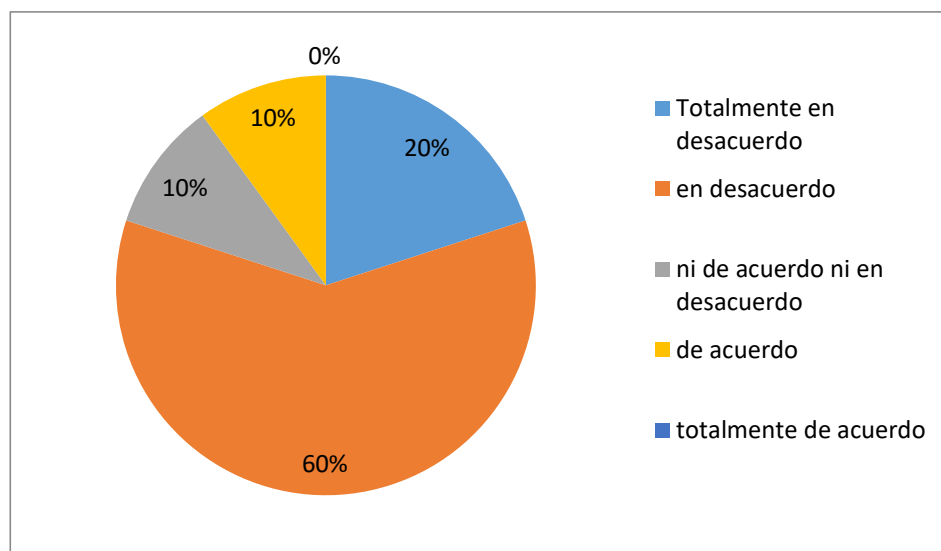


Figura n° 01 *¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que está laborando en esta empresa?*

Interpretación: En relación a los incentivos recibidos por los trabajadores, ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que está laborando en esta empresa? Un 10% opino que está de acuerdo con los incentivos recibidos, un 10% opina que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 20% opino que está totalmente en desacuerdo y un 60% opino que está en desacuerdo, por lo tanto existe gran disconformidad con los incentivos entregados durante los dos últimos años.

Tabla N° 02

¿La remuneración que recibe es insuficiente para el trabajo que usted realiza en el Hostal Musky?

ITEMS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Totalmente en desacuerdo	10%	1
En desacuerdo	60%	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10%	1
De acuerdo	10%	1
Totalmente de acuerdo	10%	1
Total	100%	10

Fuente: encuesta.

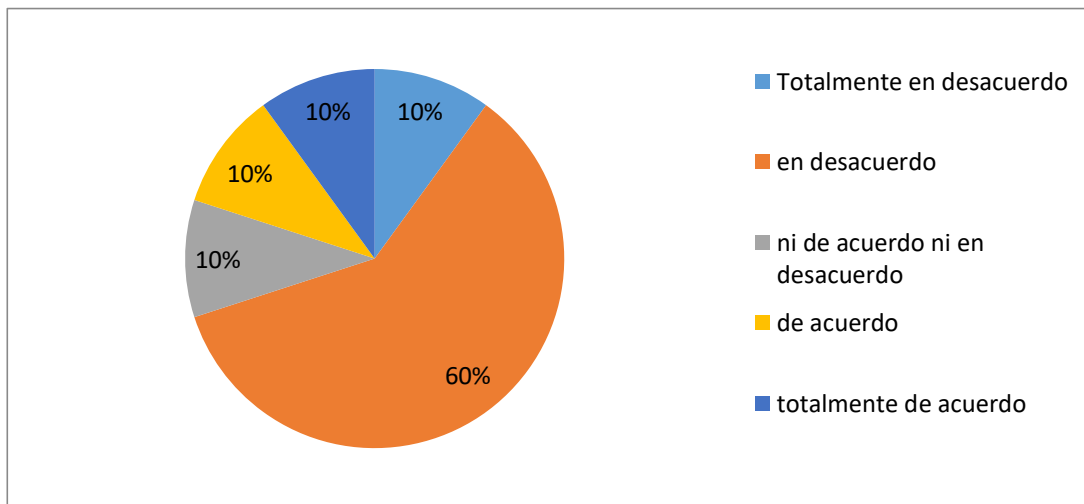


Figura n° 02 *¿La remuneración que recibe es insuficiente para el trabajo que usted realiza en el Hostal Musky?*

Interpretación: en relación a las remuneraciones *¿La remuneración que recibe es insuficiente para el trabajo que usted realiza en el Hostal Musky?* Un 10% opino que está totalmente de acuerdo con que las remuneraciones son insuficientes, un 10% opino que está de acuerdo que son insuficientes, un 10% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con las remuneraciones entregadas, el 60% opino que está en desacuerdo que las remuneraciones sean insuficientes y un 10% está totalmente en desacuerdo que las remuneraciones sean insuficientes, por lo tanto existe gran disconformidad de ciertos trabajadores en relación a las remuneraciones.

Tabla N° 03

¿El ambiente físico de su trabajo es deficiente para poder desempeñar su labor en el Hostal Musky?

ITEMS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Totalmente en desacuerdo	10%	1
En desacuerdo	10%	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10%	1
De acuerdo	20%	2
Totalmente de acuerdo	50%	5
Total	100%	10

Fuente: encuesta.

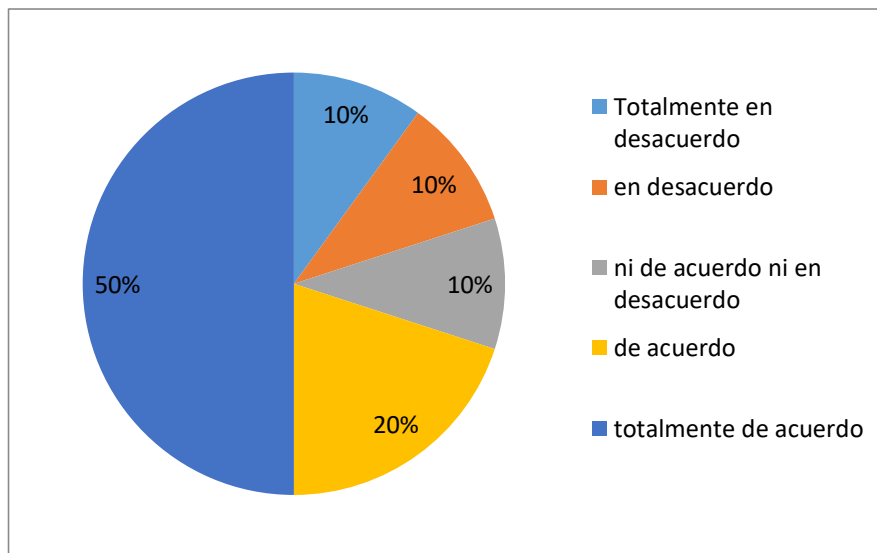


Figura n°03 ¿El ambiente físico de su trabajo es deficiente para poder desempeñar su labor en el Hostal Musky?

Interpretación: En relación a que el ambiente sea adecuado ¿El ambiente físico de su trabajo es deficiente para poder desempeñar su labor en el Hostal Musky? Un 50% opino que está totalmente de acuerdo de que el ambiente físico es deficiente para poder desempeñar su labor, un 20% opina que está de acuerdo que el ambiente es deficiente, un 10% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 10% opino que está en desacuerdo con que el ambiente físico sea deficiente y un 10% está totalmente en desacuerdo por lo tanto se puede notar cierta conformidad y disconformidad con el ambiente físico donde desempeñan su labor.

Tabla N° 04

¿Considera usted que los equipos y recursos materiales que emplea en la empresa para la atención es la adecuada?

ITEMS		PORCENTAJE	FRECUENCIA
Totalmente en desacuerdo		40%	4
En desacuerdo		20%	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		10%	1
De acuerdo		20%	2
Totalmente de acuerdo		10%	1
Total		100%	10

Fuente: encuesta.

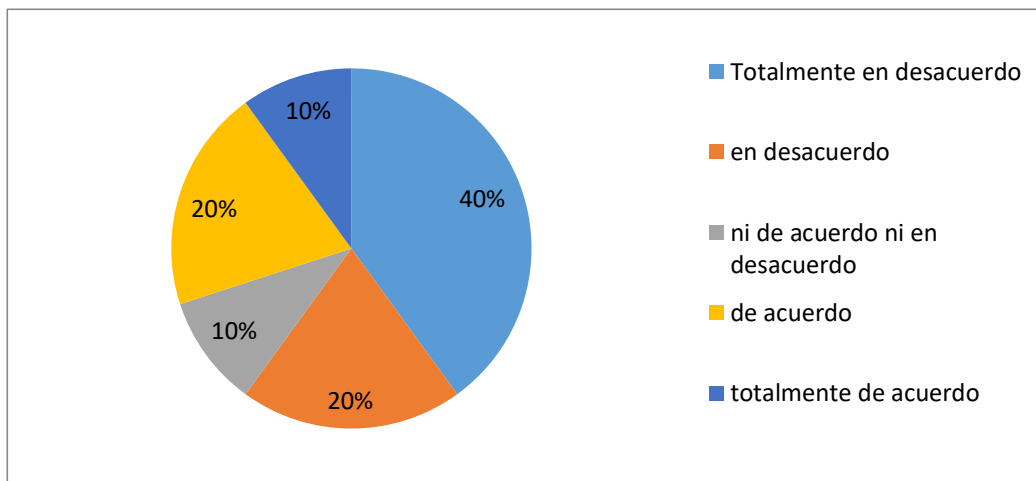


Figura n°4 *¿Considera usted que los equipos y recursos materiales que emplea en la empresa para la atención es la adecuada?*

Interpretación: En relación a los recursos materiales que se emplean en la empresa. *¿Considera usted que los equipos y recursos materiales que emplea en la empresa para la atención es la adecuada?* Un 10% opino que está totalmente de acuerdo con los recursos utilizados que son los adecuados, un 20% opina que está de acuerdo, un 10% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 20% opino que está en desacuerdo con los recursos que sean los adecuados

y un 40% está totalmente en desacuerdo, por lo tanto la mitad de los empleados consideran que los equipos sean los adecuados.

Tabla N° 05

¿Cree usted que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores del Hostal Musky?

ITEMS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Totalmente en desacuerdo	10%	1
En desacuerdo	10%	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20%	2
De acuerdo	20%	2
Totalmente de acuerdo	40%	4
Total	100%	10

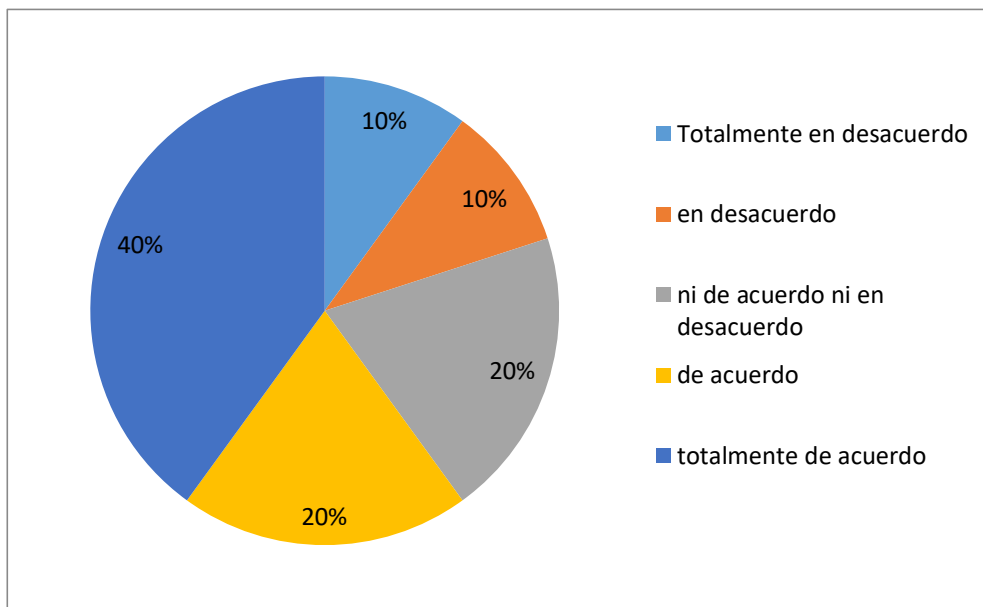


Figura n° 5 ¿Cree usted que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores del Hostal Musky?

Interpretación: En relación a los pagos de remuneraciones de todos los trabajadores. ¿Cree usted que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores del Hostal Musky? Un 40% opino que está totalmente de acuerdo con la remuneraciones pagada a todo el personal, un 20% opina que está de acuerdo, el 20% opino que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el pago de las remuneraciones a los trabajadores y un 10% está totalmente en

desacuerdo, por lo tanto existe gran disconformidad, puesto que no existe equidad en el pago de remuneraciones.

Tabla N° 06

¿En la relación al Hostal Musky en donde trabaja es valorada su actividad laboral?

ITEMS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Totalmente en desacuerdo	70%	7
En desacuerdo	10%	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20%	2
De acuerdo	0%	0
Totalmente de acuerdo	0%	0
Total	100%	10

Fuente: encuesta.

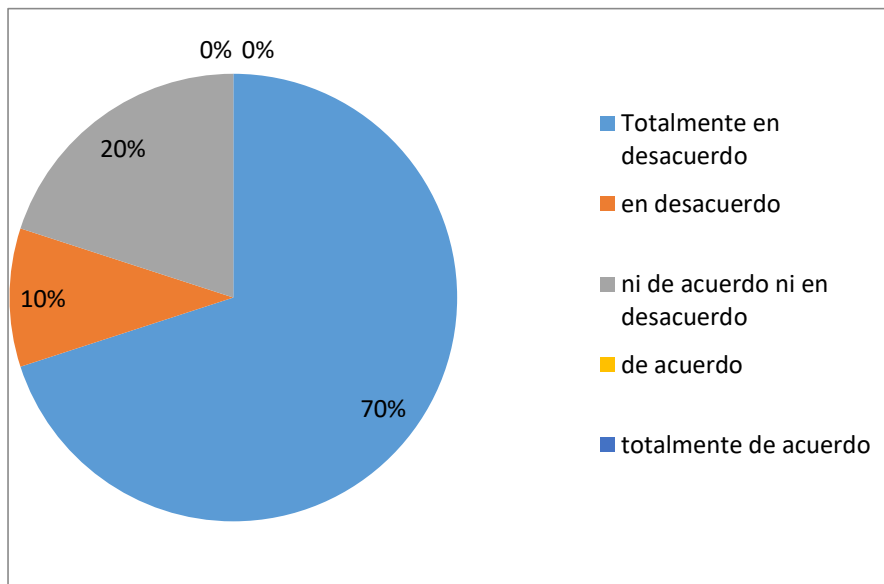


Figura n° 6 ¿En la relación al Hostal Musky en donde trabaja es valorada su actividad laboral?

Interpretación: En relación a que su labor es valorada por la empresa ¿En la relación al Hostal Musky en donde trabaja es valorada su actividad laboral? Un 0% opino que está totalmente de acuerdo con relación a su actividad laboral es valorada por la empresa, un 0% opina que está de acuerdo, un 20% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 10% opino que está

en desacuerdo en cuanto si es valorado por la empresa y un 70% está totalmente en desacuerdo por lo tanto la mayoría descarto que sean valorados por la empresa.

Tabla N° 07

¿Cómo considera la relación entre usted y sus compañeros de trabajo?

ITEMS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Totalmente en desacuerdo	10%	1
En desacuerdo	10%	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50%	5
De acuerdo	20%	2
Totalmente de acuerdo	10%	1
Total	100%	10

Fuente: encuesta.

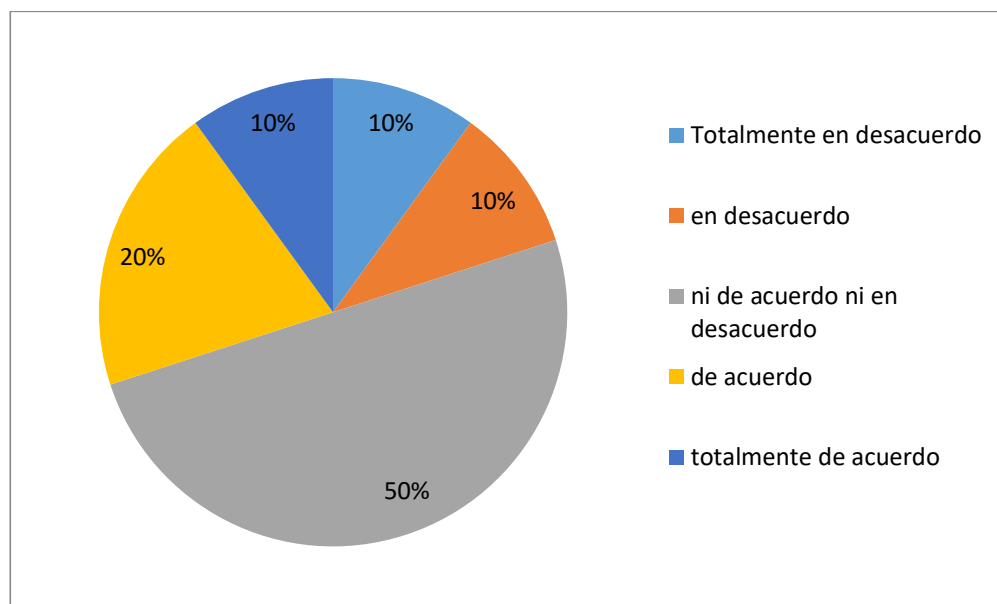


Figura n°7 ¿Cómo considera la relación entre usted y sus compañeros de trabajo?

Interpretación: En relación al clima laboral de la empresa. ¿Cómo considera la relación entre usted y sus compañeros de trabajo? Un 10% opino que está totalmente de acuerdo con la relación con sus compañeros de trabajo, un 20% opino que está de acuerdo con la relación con

sus compañeros de trabajo, un 50% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 10% opino que está en desacuerdo en cuanto a la relación con sus compañeros de trabajo y un 10% está totalmente en desacuerdo por lo tanto no se tienen una buena relación entre compañeros de trabajo, entonces existe deficiencia en el clima laboral de la empresa Hostal Musky.

Tabla N° 08

¿Su trabajo carece de nuevos conocimientos para el progreso del clima organizacional de la empresa?

ITEMS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Totalmente en desacuerdo	0%	0
En desacuerdo	0%	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0%	0
De acuerdo	20%	2
Totalmente de acuerdo	80%	8
Total	100%	10

Fuente: encuesta.

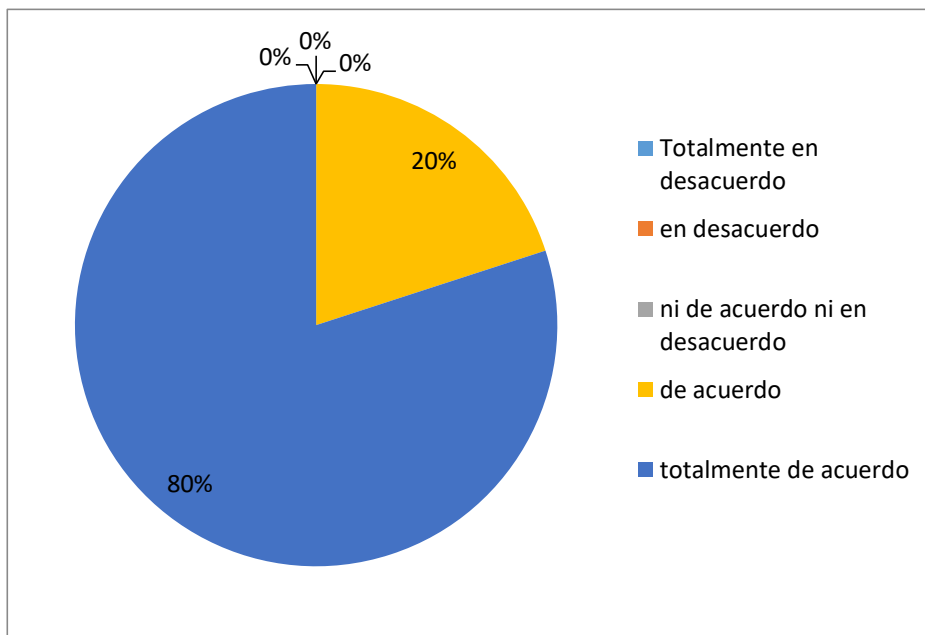


Figura n° 8 *¿Su trabajo carece de nuevos conocimientos para el progreso del clima organizacional de la empresa?*

Interpretación: En relación a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos y progresar ¿Su trabajo carece de nuevos conocimientos para el progreso del clima organizacional de la empresa? Un 80% opino que está totalmente de acuerdo en cuanto a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos, un 20% opina que está de acuerdo, un 0% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% opino que está en desacuerdo en adquirir nuevos conocimientos y un 0% está totalmente en desacuerdo por lo tanto se puede observar que no todos tienen la misma motivación en cuanto a progresar.

Tabla N° 09

¿Recibe apoyo por parte de su jefe cuando se le presenta algún problema laboral?

ITEMS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Totalmente en desacuerdo	70%	7
En desacuerdo	10%	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20%	2
De acuerdo	0%	0
Totalmente de acuerdo	0%	0
Total	100%	10

Fuente: encuesta.

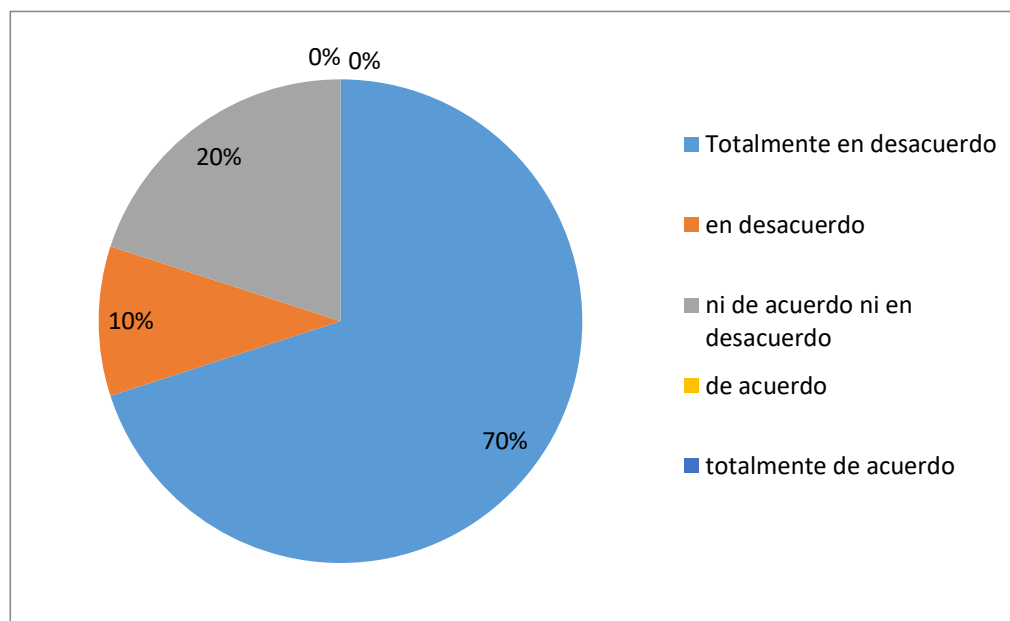


Figura n° 9 ¿Recibe apoyo por parte de su jefe cuando se le presenta algún problema laboral?

Interpretación: ¿Recibe apoyo por parte de su jefe cuando se le presenta algún problema laboral? un 0% opino que está totalmente de acuerdo con el reconocimiento que recibe por parte de su jefe en relación a su trabajo y desempeño laboral, un 0% opina que está de acuerdo, un 20% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 10% opino que está en desacuerdo en cuanto al reconocimiento que recibe por parte de su jefe y un 70% está totalmente en desacuerdo, por lo tanto se puede observar que no todos tienen el reconocimiento que deben por parte de su jefe.

Tabla N° 10

¿Está usted a favor de que se le brinden capacitaciones laborales de atención y satisfacción al cliente?

ITEMS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Totalmente en desacuerdo	0%	0
En desacuerdo	0%	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20%	2
De acuerdo	0%	0
Totalmente de acuerdo	80%	8
Total	100%	10

Fuente: encuesta.

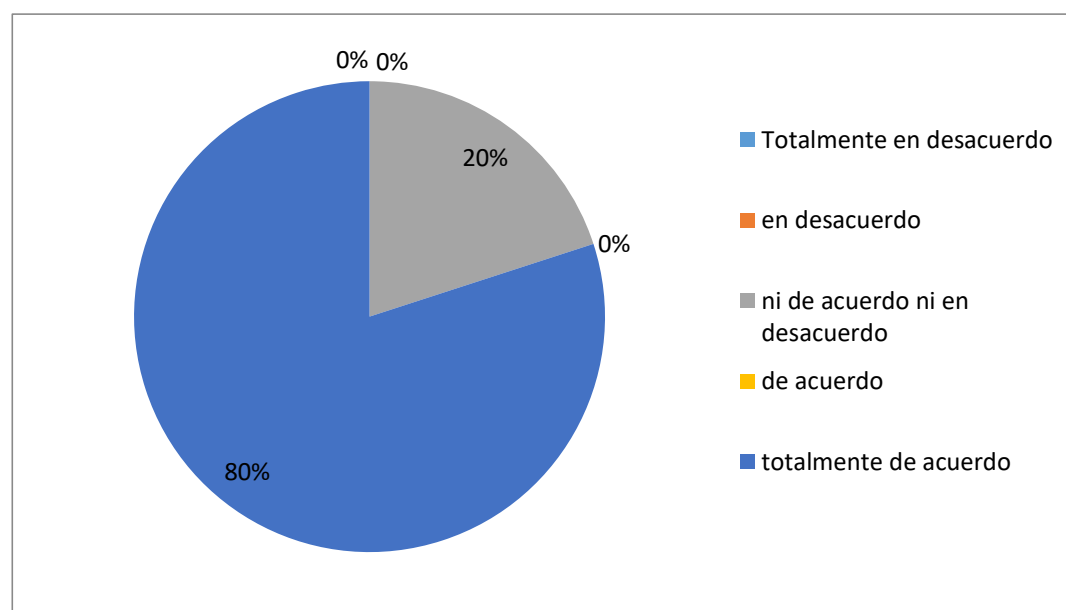


Figura n° 10 ¿Está usted a favor de que se le brinden capacitaciones laborales de atención y satisfacción al cliente?

Interpretación: En relación a recibir una capacitación para responder a las necesidades que requieren en su puesto de trabajo ¿Está usted a favor de que se le brinden capacitaciones laborales de atención y satisfacción al cliente? Un 80% opino que está totalmente de acuerdo en relación a recibir una capacitación de calidad para responder a las necesidades que se le presenten en su puesto de trabajo, un 0% opina que está de acuerdo, un 20% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% opino que está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo, por lo tanto se puede definir que quieren una capacitación de calidad para poder responder a las necesidades que se puedan requerir en su puesto de trabajo.

Propuesta de Plan de calidad para mejorar la atención y servicio al cliente en la empresa “Hostal Musky” de la Ciudad de Chiclayo

Objetivo de la propuesta

Mejorar la calidad de atención y servicio al cliente en el Hostal Musky de la ciudad de Chiclayo, llevando a la práctica diferentes métodos y actividades para lograr la satisfacción de los clientes.

Estrategias

1. Brindar charlas de asesoramiento a los colaboradores del Hostal Musky sobre los temas relacionados:
 - Atención y Servicio al Cliente.
 - Fiabilidad.
 - Capacidad de respuesta.
 - Seguridad y confianza
 - Empatía.
2. Brindar talleres de capacitación a los colaboradores del Hostal Musky para que se encuentren mejor capacitados y brinden una mejor atención al cliente los temas relacionados serian:
 - Liderazgo y comunicación
 - Técnicas de atención al cliente.
 - Habilidades administrativas.
 - Manejo de internet.

Objetivo

Brindar un mejor servicio y atención al cliente, lograr fidelizarlo y que el cliente nos recomiende.

Recursos

- **Recursos Humanos:** Especialistas en brindar las capacitaciones y ponentes.
- **Recursos Técnicos:** Equipo de cómputo para proyección de dispositivas y material empleado para realizar las charlas y capacitaciones.
- **Recursos Financieros:** Elaboración de material (separatas) 2.00 cada material, 10 separatas, un total de 20 soles.

Responsable: Supervisora Diana Karolina Germán Calderón.

Tabla N° 11

Actividades a realizar

ACTIVIDADES	TEMAS	PERSONAL A CARGO	TIEMPO DE DURACION
Charlas	<ul style="list-style-type: none">• Atención y Servicio al Cliente.• Fiabilidad.• Capacidad de respuesta.• Seguridad y confianza• Empatía.	Especialistas en brindar las capacitaciones y ponentes.	Enero: Los días sábados. Hora: 6:00 – 7:00 pm. Equivalente a 4 horas.
Taller de Capacitación	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo y comunicación• Técnicas de atención.• Habilidades administrativas.• Manejo de internet.	Especialistas en hoteles. Lic. En turismo y negocios	Febrero Los días sábados de 6:00 pm – 7:00 pm. 4 sábados distribuidos en 60 minutos.
TOTAL			8 horas

Elaboración: Fuente propia

Charlas:

La charla consta de 4 sábados consecutivos la cual equivale a 4 horas, estructurada en dos horas por semana correspondiente.

Talleres de capacitación:

La capacitación consta de 4 sábados consecutivos, la cual equivale a 4 horas, estructurados tres horas a la semana, es decir, todos los sábados durante tres semanas. En este caso las personas a cargo de los eventos a realizar serán únicamente los especialistas en la materia. Se recuerda que se ha tomado en cuenta a este tipo de ponentes con el único objetivo de lograr un trabajo adecuado y eficiente. Con este segundo caso se busca reforzar a la primera actividad con la finalidad de alcanzar un logro esperado.

La razón por la cual la empresa necesita la capacitación es debido a que esta debe atender, las necesidades manifiestas y encubiertas de todo el personal, ya que al ser éste el recurso más importante, es imprescindible que funcione independientemente.

La capacitación soluciona y detecta las causas por la cual la empresa no alcanza sus expectativas y estos se ven reflejados en las quejas del cliente.

Con el programa de capacitación de personal se mejorarán los siguientes aspectos:

- Eficiencia y calidad en los procesos de trabajo.
- Mejor funcionamiento y coordinación de las actividades.
- Que la empresa atienda las necesidades del personal.
- Mayor relación empresa–personal.
- Mejor servicio al cliente.
- Que exista mayor identidad institucional.

Estrategia:

Realizar un plan de acción de cómo brindar al cliente una atención de calidad.

Objetivo

Lograr la satisfacción del cliente, posicionarnos en el rubro hotelero como el mejor hostel en la ciudad de Chiclayo.

1. Calidad en la atención al cliente

Para que una empresa de servicio pueda atender con calidad al cliente, requiere de 5 dimensiones fundamentales; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. La cual les permitirá satisfacer sus necesidades y cumplir con las expectativas. Y para lo cual se necesita, saber qué es lo que el cliente desea, como quiere que lo atiendan y

poder ofrecerle calidad en la atención. Por tal razón, todas las actividades que realicen en la empresa, deben hacerse bien desde el principio y mejorarse continuamente. Algunas actividades para atender con calidad al cliente son las siguientes:

Las 5 dimensiones para lograr la calidad de atención en los clientes. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (2013)

- **Fiabilidad:** Definida como la habilidad de ofrecer un servicio de confianza y fiable.
- **Capacidad de respuesta:** que es la voluntad de ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Es definido como el conocimiento y la cortesía de los empleados que inspiran confianza
- **Empatía:** caracterizado por el cuidado y la atención individualizada que la compañía ofrece a sus clientes.
- **Aspectos tangibles:** los cuales se componen del equipamiento, facilitadores físicos y la apariencia física del personal. Sin embargo, estas dimensiones adquieren diferente importancia a la hora de establecer una relación leal; según las características del ambiente, el tipo de cliente o el sector en el que se recoge la información.

Métodos y actividades para atender con excelencia a los clientes

Los propietarios y administradores deben conocer los métodos para mejorar el desempeño en el servicio al cliente, ya que ellos son los encargados de administrar al personal y tienen la capacidad para implementar actividades que lleven como fin atender con calidad a los clientes. A continuación se describen algunos métodos y actividades encaminadas a lograr este fin.

1. Conociendo a sus clientes

Antes de intentar mejorar el servicio a los clientes es necesario saber que desean los clientes, por lo que es importante que se pregunten ¿Por qué visita el hotel? ¿Qué es lo que más le gusta? ¿Cómo pueden mejorar el servicio, para que los beneficios sean mayores? Esto es un medio que sirve para conocer cuáles son sus necesidades actuales y futuras, permitiendo así satisfacer las expectativas del cliente. Algunas actividades para conocer al cliente son las siguientes:

a. Información de los Clientes.

Los propietarios o administradores pueden recopilar información abriendo un archivo con datos de sus clientes más importantes como a continuación se mencionan:

- Nombre.
- Dirección.
- Teléfono.

b. Información que llega a la Empresa.

El hotel puede obtener información sin necesidad de ir a buscarla, el cliente es esa fuente de información, ya que es quien recibe el servicio y el gerente o personal deben observar la actitud del consumidor, ya que del gesto que haga el cliente se dará cuenta si el servicio cumplió con sus expectativas o no.

2. Use las quejas en forma positiva

Es necesario que tome las quejas como algo que los va a beneficiar y no tomarlas como un problema que llega a la empresa. Es importante considerar las quejas, ya que a través de ellas los propietarios podrán darse cuenta en que están fallando y que problemas necesitan solucionar. A continuación se mencionan algunas actividades que los colaboradores podrán tomar en cuenta para solucionar los problemas:

a. Solucione las quejas de los clientes.

Si quiere saber cómo se comportan los “clientes” es necesario hacer conciencia como actúa uno mismo cuando está insatisfecho por un mal servicio, por esta razón, se debe comprender a los clientes, ya que estos a veces no se toman la molestia de quejarse por temor de no ser escuchados.

b. Facilite el quejarse.

Muchas veces se sabe que el cliente tiende a quejarse en los hoteles cuando está insatisfecho por el servicio, por tal razón, es necesario colocar buzones de sugerencias en lugares visibles, facilitando al cliente a que realice sus quejas, lo que permitirá mejorar el servicio para beneficio de ambos.

c. Hágale saber que vale la pena.

Uno de los factores más importante en los establecimientos de alojamiento es darle confianza al cliente, para que este pueda expresar sus quejas sin ningún temor, cuando más crea un cliente que sus quejas le benefician, es más probable que lo haga y éste comentará con sus colegas y amigos que si valió la pena.

- Muestre amistad.
- Sea honesto y abierto.
- Muestre cortesía.
- Interésese en los demás.

- Muestre buen humor.
- Sea tolerante.
- Tiene que ser comprensivo.
- Sea justo.
- Muestre actitud positiva.

Acciones a tener en cuenta con respecto a la atención al cliente.

a. La cortesía.

Los propietarios o gerentes deben de dar a conocer las formas en como el personal debe de tratar a los clientes que llegan al hotel, ya que esto determina si la empresa tiene una visión enfocada en la atención al cliente. A continuación se presentan algunos pasos para atender con cortesía al cliente.

a) Recibirlo bien.

Cuando un cliente llega a un hotel, es importante que el empleado que entre en contacto con él, lo salude con una sonrisa agradable, le dé la bienvenida y seguidamente lo lleve a su habitación reservada.

b) Desarrolle una actitud amistosa.

Para que una empresa pueda ofrecer un buen servicio, debe tener un personal que demuestre una verdadera actitud amistosa con el cliente y para que ésta sea efectiva, los gerentes y empleados deben de poseer las cualidades de servicio que se mencionan a continuación:

- Amable.
- Comprensivo.
- Eficiente.
- Cortés.
- Servicial.
- Rápido.
- Agradable.

c) Estar pendiente del Cliente.

Siempre tiene que existir un empleado encargado de estar pendiente de las personas que están llegando al hotel ya que, muchas veces solicitan algo y se desesperan cuando no encuentran a quien pedirselo o a quien presentarle una queja.

d) Darle las Gracias por haberse Alojado en el Hotel.

Cuando el cliente se retire del hotel debe darle las gracias por haber elegido nuestro hotel, de tal manera que éste se lleve una buena impresión de la atención que se le brindó.

e) Dígale que la Empresa Siempre lo Espera.

La persona encargada de despedir al cliente debe decirle que la empresa está disponible en el momento que él desee hacer uso del servicio; de esta forma se estará estableciendo una relación duradera con el cliente.

b. Motive a sus clientes.

Los dueños de la empresa no deben de pasar por alto la oportunidad de quedar bien con los clientes y una manera de hacerlo es motivándolo, de esta forma se despertará su interés por el servicio que se le ofrece. A continuación se presentan algunas formas para motivar al cliente.

a. Obsequios que Muestran Aprecio.

Es necesario que la empresa regale a sus clientes artículos promocionales, la gerencia puede establecer un parámetro para ello, y estos artículos deben llevar el nombre o logotipo del hotel para posicionar más el servicio en la mente del consumidor.

b. Recompensa por Errores.

Una queja de un cliente es un error de la organización, si un cliente tiene una queja , pida disculpas y resuelva el problema, de esta manera estará demostrándole que la empresa le importa la satisfacción de su cliente

c. Felicitaciones en días Especiales.

Los gerentes o propietarios y el personal deben conocer cuales, son las fechas especiales y felicitar a los clientes en el momento que se encuentren en el hostal.

d. Gesto personal de Buena Voluntad.

Es necesario que el gerente o propietario regale a sus clientes preferenciales tarjetas de presentación que contenga el nombre, logotipo, dirección y teléfono del hotel, para que de esta manera le sea más fácil solicitar el servicio cuando lo necesite.

e. Muéstrole a los Clientes que se Alegra al Verlos.

Se le hará más fácil a usted como propietario, si habla acerca de los clientes en términos positivos con sus empleados si le atraen o le gustan debe ser muy fácil demostrarlo; por lo tanto, es importante que los empleados lo pongan en práctica cada vez que estén en contacto con ellos; y para esto se mencionan las siguientes actitudes que debe mostrar el personal:

- Sonría cuando salude a los clientes ya sea a través del teléfono o personalmente, demuestre que está complacido de hablar con ellos.

- De la impresión que usted quiere servirles.
- Encuentre la oportunidad para decirle a los clientes que le agradan los gustos y elecciones o comportamiento que tienen.

Actividades

- Entregar a todo el personal la misión, visión y valores de la empresa hotelera Hostal Musky.
- Monitorear a los empleados durante la atención al cliente.
- Solicitar a los clientes que califiquen la atención brindada por el colaborador.
- Colocar un buzón de sugerencias donde el cliente pueda dejar sus opiniones.

Responsable:

Jefe de la empresa hotelera Hostal Musky.

Recepcionista del Hostal Musky.

Periodo: Semanal y diario.

Presupuesto: Materiales, hojas bond, separatas, lapiceros un total de S/100.00

Resultados esperados:

Clientes satisfechos en la atención y servicio brindado.

Clientes fidelizados.

Menos quejas y reclamos y mejoramiento en la empresa.

Estrategia: Motivación e incentivos a los colaboradores de la empresa hotelera Hostal Musky en el ciudad de Chiclayo.

Objetivo: Que nuestros colaboradores se sientan contentos y valorados; que sean recompensados por el trabajo que realizan en la empresa.

Actividades

1. Ofrecer un bono de S/. 300.00 al mejor colaborador de año.
2. Agasajar a los colaboradores en su día de cumpleaños.
3. Realizar un compartir de integración mensual entre todos los colaboradores.
4. Regalar incentivos para felicitarlos por el buen trabajo que realizan.

Responsable:

Jefe de la empresa Hostal Musky.

Periodo: Mensual y anual.

Presupuesto: S/. 300.00 por pago al colaborador del año.

Resultados esperados:

Que el colaborador se sentirá en un excelente clima laboral y se sienta valorado por la empresa

IV. Conclusiones

- En lo que respecta en brindar un servicio y atención de calidad al cliente del Hostal Musky de la ciudad de Chiclayo, después de haber realizado un diagnóstico y haber encuestado a los colaboradores de la empresa, se puede decir que el Hostal Musky no brinda una buena atención de calidad al cliente, por lo que sus colaboradores no se encuentran excelentemente capacitados, ni motivados por la empresa. La falta de motivación es debido al desinterés que se les da a los trabajadores, no sienten que su trabajo es valorado, lo que con lleva a que se encuentren desmotivados y cansados, no se les brinda nuevos conocimientos para el desarrollo y bienestar de todos en la organización.
- La alternativa de solución es proponer un plan de calidad para mejorar la atención al cliente en la empresa hotelera “Hostal Musky” en la ciudad de Chiclayo; por lo que se propuso brindar talleres de capacitaciones y charlas a los colaboradores de la empresa, siendo una buena opción de mejora para el Hostal Musky; con el fin de mantener a los clientes satisfechos y fidelizados, asimismo motivar a los colaboradores con incentivos para que ellos se sientan valorados y familiarizados con la empresa.

V. Recomendaciones

- Proponer un plan de calidad que permita que los clientes internos sean los protagonistas del desarrollo y crecimiento de la empresa. Conformar un equipo técnico que ejecute y de seguimiento al plan de calidad para mejorar en el servicio de atención al cliente.
- Que exista una mayor flexibilidad en cuanto al proceso de selección de personal.
- Contar con una mayor campaña de difusión por las redes sociales para que para que la convocatoria sea óptima.
- Establecer un área especializada en el tema de reclutamiento, selección e inducción de personas, en la cual la persona Ad hoc de preferencia sea un psicólogo organizacional, que sea experto en el tema de reclutamiento y selección, de ésta manera agilizaría el proceso y además sería un buen filtro para organización en cuanto a la selección de personal que se demande.
- Establecer un esquema especial de entrevistas.

VI. Referencias Bibliográficas

- Amorós E. y J. Torres. (2003). *Turismo en Lambayeque: Reto a la Competitividad*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Armand V. Feigenbaum, (1991). *La calidad como filosofía de gestión*. Recuperado de: <https://www.pablogiugni.com.ar/armand-v-feigenbaum/>
- Betancourt, M. (2004). *Esquema de planificación y gestión integral del turismo desde los territorios*. Recuperado de: <https://docplayer.es/5719930-Esquema-de-planificacion-y-gestion-integral-del-turismo-desde-los-territorios.html>
- CALTUR (2016). *Plan de calidad de servicio y Sensibilización a los prestadores de servicios turísticos en el distrito de Motupe*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9084/Romani_NML.pdf?sequence
- Castillón, C. y J. Cochachi. *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la marisquería Punta Sal del distrito de El Tambo –Huancayo, periodo 2013*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3824/Castill%C3%B3n%20Ayll%C3%B3n%20Cochachi%20Mucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Castillo, V., (2010). *Creación del Motel de Lujo Aphrodite en el Sector Nororiental de la Ciudad de Quito*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/50>
- Deming, W. (1989). *Definiciones de calidad*. Recuperado de: <https://www.academia.edu/16963025/Calidad>
- Gobierno Regional San Martín. (2008). *Plan estratégico regional de turístico en San Martín*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/80655433/Plan-Estrategico-Regional-Turismo-de-San-Martin>
- Gracia E. y R. Grau, (2009). *Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos*. Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume. Castellón, España. Recuperado de: <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/78452>
- Juran, J. y F. Gryna. (1993). *Definiciones de calidad*. Recuperado de: <https://www.academia.edu/16963025/Calidad>
- Juran, J. (1974). *Herramientas de análisis para la mejora de la calidad*. Recuperado de: <https://mejoradelacalidad-victortorcuato.weebly.com/124-joseph-moses-juran.html>

- Juran, J. (1974). *Calidad de atención al cliente*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=t9YbynN8npoC&lpg=PA18&dq=Juran%20\(1974\)%20calidad%20de%20atencion%20al%20cliente&pg=PA18#v=onepage&q=Juran%20\(1974\)%20calidad%20de%20atencion%20al%20cliente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=t9YbynN8npoC&lpg=PA18&dq=Juran%20(1974)%20calidad%20de%20atencion%20al%20cliente&pg=PA18#v=onepage&q=Juran%20(1974)%20calidad%20de%20atencion%20al%20cliente&f=false)
- RPP. (2013, 8 mayo). *Temen que Lambayeque sea retirada del circuito de la Ruta Moche*. RPP. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/actualidad/temen-que-lambayeque-sea-retirada-del-circuito-de-la-ruta-moche-noticia-592863>.
- Roldán, L., J. Balbuena y Y. Muñoz (2013). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1676
- Santomá y Costa, (2003). *Calidad de Servicio en la Industria Hotelera*. Recuperado de: <https://aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/view/53>
- Schwab, K. y X. Sala. (2011). *The Global Competitiveness Report 2011–2012*. World Economic Forum. Recuperado de: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GCR_Report_2011-12.pdf
- Zeithaml, V., A. Parasuraman y L. Berry. (2004). *Modelo de la calidad de servicio*.

VII. Anexos

Anexo 1

ENCUESTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DEL HOSTAL MUSKY EN LA CIUDAD DE CHICLAYO

Datos Generales:

Área: _____ Edad: ____ Sexo: _____ Tiempo de trabajo en la Empresa:

1. Información Específica:

Instrucciones: Para cada una de las siguientes declaraciones, marque con un aspa (X) en el número que describa mejor la forma en que usted se siente. Considere sus respuestas en el contexto de su puesto actual o de su experiencia en trabajos pasados.

Donde:

- a. Totalmente de acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

1. ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que está laborando en esta empresa?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2. ¿La remuneración que recibe es suficiente para el trabajo que usted realiza en el Hostal Musky?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

- d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
3. ¿El ambiente físico de su trabajo es deficiente para poder desempeñar su labor en el Hostal Musky?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
4. ¿Considera usted que los equipos y recursos materiales que emplea en la empresa para la atención es la adecuada?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
5. ¿Cree usted que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores del Hostal Musky?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
6. ¿En la relación al Hostal Musky en donde trabaja es valorada su actividad laboral?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
7. ¿Su trabajo carece de nuevos conocimientos para el progreso del clima organizacional de la empresa?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

- d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
8. ¿Recibe apoyo por parte de su jefe cuando se le presenta algún problema laboral?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
9. ¿Cómo considera la relación entre usted y sus compañeros de trabajo?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
10. ¿Está usted a favor de que se le brinden capacitaciones laborales de atención y satisfacción al cliente?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo