

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION  
ADMINISTRATIVA DEL HOTEL QALASAYA DE LA CIUDAD DE  
PUNO PERIODOS 2009 – 2010**

**TESIS**

PRESENTADO POR:

**NURY SIVEL SARDON NAVIA**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

**CONTADOR PÚBLICO**

PUNO, PERÚ

2011

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

“RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL HOTEL QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODOS 2009 – 2010”

TESIS

PRESENTADO POR:

NURY SIVEL SARDON NAVIA

PARA OPTAR EL TITULO DE:

CONTADOR PÚBLICO



APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE :

DR. EDUARDO JIMENEZ NINA

PRIMER MIEMBRO :

DR. MARIA AMRARO CATA CORA PEÑARANDA

SEGUNDO MIEMBRO :

DR. JULIO CESAR CHOQUE VARGAS

DIRECTOR DE TESIS :

DR. RAUL ANCHAPURI CANAZA

ASESOR DE TESIS :

DR. NICOLAS EDGAR ROQUE BARRIOS

LINEA DE INVESTIGACION: INVESTIGACION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

SUB LINEA: INVESTIGACION DE GESTION ADMINISTRATIVA

FECHA DE SUSTENTACION 23 DE MAYO DEL 2011

**DEDICATORIA**

*Este trabajo lo dedico especialmente a la memoria de mi padre y de mi madre, que fueron parte importante de mi formación tanto personal como profesional, hoy ejemplo de vida y motivo de superación, Sé que donde se encuentren me siguen guiando, apoyando y cuidando; Cada paso, cada logro, siempre será por ustedes queridos Padres.*

*Dedicado también a mis Hijos y familiares, que saben entender que las cosas no son fáciles ni sencillas y supieron comprender que todo logro es fruto del esfuerzo y dedicación.*

## AGRADECIMIENTO

- Un cordial agradecimiento a la Universidad Nacional de Altiplano, en especial a la facultad de Ciencias Contables y Administrativas, por haber sido parte de esta respetable universidad.
- Agradezco también a mi director y jurados de tesis por haberme apoyado desde un inicio y brindado sus conocimientos, guiándome con amplia paciencia durante el desarrollo de mi tesis.
- Mi agradecimiento especial a cada uno de los docentes por todas las enseñanzas impartidas para poder seguir día a día

**INDICE GENERAL**

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
INDICE GENERAL.....	iii
INDICE DE CUADROS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCION .....	xi
CAPITULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.1    Planteamiento del Problema .....	15
1.1.1    Formulación del problema.....	15
1.1.2    Definición del Problema .....	17
1.1.2.1 Problema General .....	17
1.1.2.2 Problemas Específicos .....	17
1.2    Antecedentes de la Investigación .....	17
1.3    Objetivos de la Investigación .....	20
1.3.1    Objetivo General .....	20
1.3.2    Objetivos Específicos.....	20
CAPITULO II .....	21
MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21

2.1	Marco Teórico .....	21
2.1.1	Empresa .....	21
2.1.2	Propósitos O Valores Institucionales De La Empresa.....	23
2.1.3	Áreas De Actividad (Funciones Básicas De La Empresa) .....	25
2.1.4	Empresa Hotelera .....	25
2.1.5	Personal.....	26
2.1.6	Recursos Humanos.....	28
2.1.7	Planeación De Recursos Humanos.....	29
2.1.8	Administración De Personal .....	30
2.1.8.1	Características del Personal. ....	30
2.1.9	Recursos De La Empresa .....	31
2.1.10	La Organización .....	32
2.1.11	Desarrollo Organizacional .....	33
2.1.12	Comportamiento Organizacional .....	34
2.1.13	Cultura Y Clima Organizacional .....	35
2.1.14	Organización De Empresas Hoteleras .....	36
2.1.15	El Sistema Directivo .....	38
2.1.16	Dirección De Empresas Hoteleras .....	41
2.1.17	Administración. ....	42
2.1.18	Principios De La Administración.....	42
2.1.18.1	División del trabajo. ....	43
2.1.18.2	Autoridad y Responsabilidad. ....	43
2.1.18.3	Disciplina. ....	43
2.1.18.4	Unidad de Mando. ....	43
2.1.18.5	Unidad de Dirección. ....	43
2.1.18.6	Subordinación del interés individual al interés general.....	44
2.1.18.7	Remuneración. ....	44
2.1.18.8	Centralización.....	44
2.1.18.9	Jerarquía de autoridad.....	44
2.1.18.10	Orden. ....	44
2.1.18.11	Equidad. ....	44
2.1.18.12	Estabilidad en el empleo.....	45
2.1.18.13	Iniciativa. ....	45
2.1.18.14	Espíritu de Equipo. ....	45
2.1.19	El Proceso Administrativo .....	45

2.1.20	Administración Hotelera.....	46
2.1.21	Gestión Administrativa .....	47
2.1.22	Clasificación De Los Hoteles.....	48
2.1.22.1	Los Hoteles De Una Estrella.....	49
2.1.22.2	Los Hoteles De Dos Estrellas.....	49
2.1.22.3	Los Hoteles De Tres Estrellas.....	50
2.1.22.4	Los hoteles de cuatro estrellas .....	50
2.1.22.5	Los hoteles de cinco estrellas.....	51
2.1.23	CLASIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE SEGÚN D.S. N° 029-2004-MINCETUR:.....	51
2.1.23.1	Hoteles: .....	52
2.1.23.2	Apart - Hotel: .....	52
2.1.23.3	Hostal: .....	52
2.1.23.4	Resort:.....	53
2.1.23.5	Ecolodge: .....	53
2.1.23.6	Albergue: .....	54
2.2	Marco Conceptual.....	55
2.2.1	Actividad Turística.....	55
2.2.2	Arribos .....	55
2.2.3	Calidad.....	55
2.2.4	Capacitación .....	55
2.2.5	Categoría .....	55
2.2.6	Contrato De Hospedaje.....	56
2.2.7	Desarrollo .....	56
2.2.8	Día Hotelero.....	56
2.2.9	Hoteles.....	56
2.2.10	Establecimiento.....	56
2.2.11	Gestión .....	57
2.2.12	Grupo O Clase .....	57
2.2.13	Mercado Turístico .....	57
2.2.14	Oferta.....	57
2.2.15	Pernoctaciones .....	57
2.2.16	Personal Capacitado.....	58
2.2.17	Prestadores De Servicios Turísticos.....	58
2.2.18	Registro De Huéspedes .....	58

2.2.19	Recursos Turísticos .....	58
2.2.20	Recepción Y Conserjería .....	58
2.2.21	Servicio Turístico.....	59
2.2.22	Turismo.....	59
2.2.23	Turista.....	59
2.2.24	Turismo Interno.....	59
2.2.25	Turismo Receptivo .....	60
2.3	Hipótesis de la Investigación.....	60
2.3.1	Hipótesis General.....	60
2.3.2.	Hipótesis Específicas. ....	60
CAPITULO III .....		61
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		61
3.1	Metodología .....	61
3.1.1	Método Descriptivo .....	61
3.1.2	Método Deductivo. ....	61
3.1.3	Método Analítico. ....	61
CAPITULO IV.....		62
CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN.....		62
4.1	Ubicación del Estudio.....	62
Mapa del departamento de Puno .....		65
CAPITULO V.....		66
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....		66
5.1	Analizar de qué manera el personal administrativo hotelero repercute en la gestión administrativa del hotel Qalasaya.....	66
5.2	Determinar la incidencia de los recursos humanos en la prestación de servicios del hotel qalasaya .....	68

5.3	Proponer políticas y estrategias de gestión administrativa hotelera, para la competitividad del hotel Qalasaya .....	72
5.4	Contrastación de Hipótesis: .....	77
5.4.1	Hipótesis Especifica N° 1 .....	77
5.4.2	Hipótesis Especifica N° 2 .....	78
5.4.3	Hipótesis Especifica N° 3 .....	79
	CONCLUSIONES .....	80
	RECOMENDACIONES .....	81
	BIBLIOGRAFÍA .....	83
	ANEXOS .....	84

**INDICE DE CUADROS**

Cuadro 1: Capacitación a su Personal.....	67
Cuadro 2: Afiliación en alguna asociación.....	67
Cuadro 3: Motivo de su visita.....	68
Cuadro 4: Servicios adicionales que brindan.....	69
Cuadro 5: Calidad de Servicio.....	70
Cuadro 6: Elección de hospedaje.....	71

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado **“RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL HOTEL QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODOS 2009 – 2010”**. El objetivo trazado es el de analizar la influencia de recursos humanos en la gestión administrativa en la prestación de servicios. Luego de haber alcanzado los resultados se procedió a su análisis y discusión, arribándose entre las más importantes a las siguientes conclusiones: Se ha determinado que no existe una adecuada capacitación del personal tanto administradores como demás trabajadores por lo que no se lleva una debida administración ni una adecuada atención al cliente En el transcurso de la investigación se pudo detectar que no existe una evaluación y control interno en estos establecimientos de hospedaje, como también la falta de asociaciones con otras servicios afines a este negocio como restaurantes, bares, artesanías, agencias de viajes, etc. Por lo que se considera es de vital importancia para brindar un servicio de calidad y seguridad al cliente en su estadía del lugar donde se hospedan. Dentro de las principales recomendaciones tenemos, capacitar a los propietarios como al personal que labora en los establecimientos de hospedaje para mejorar la atención y servicio al cliente a la vez asociarse con empresas que generan servicios afines para de esa manera contar con servicios adicionales o recomendar a clientes que lo requieran durante su estadía en el lugar donde se hospedan aplicar un control y evaluación constante al personal que labora en la empresa, realizar nuevas estrategias para un mejor funcionamiento de la empresa.

**Palabras clave:** Recursos Humanos, Gestión, Administración, Gestión Administrativa

**ABSTRACT**

The research work entitled "**HUMAN RESOURCES AND THEIR INFLUENCE ON THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE QALASAYA HOTEL OF THE CITY OF PUNO PERIODS 2009-2010**" The aim is to analyze the influence of human resources on administrative management in the provision of services. After having reached the results, we proceeded to its analysis and discussion, arriving among the most important to the following conclusions: It has been determined that there is no adequate training of staff, both administrators, and other workers, so there is no due administration or adequate customer service. In the course of the investigation, it was detected that there is no internal evaluation and control in these lodging establishments, as well as the lack of associations with other services related to this business such as restaurants, bars, handicrafts, travel agencies, etc. For what is considered is of vital importance to provide a quality service and security to the client in their stay of the place where they stay. Among the main recommendations we have, training the owners as well as the staff working in the lodging establishments to improve customer service and attention at the same time associatin with companies that generate related services in order to have additional services or recommend to clients that require it during their stay in the place where they stay, apply a constant control and evaluation to the personnel that works in the company, realize new strategies for a better functioning of the company

**Keywords:** Human Resources, Management, Administration, Administrative Management

## INTRODUCCION

El turismo actualmente en nuestra ciudad de Puno se está ampliando debido a que se encuentra en medio de un corredor turístico los cuales se encuentran entre la ciudad de Cusco y La ciudad de la Paz, por lo que la ciudad de Puno es un lugar turístico muy importante en el recorrido turístico, para lo cual los establecimientos de hospedaje son un negocio muy importante Debido a que en los últimos años existe un mayor arribo de turistas.

Por lo tanto el hotel según reportes de la dirección de turismo son establecimientos que menos pernoctaciones reporta a diferencia de otros, por lo que se considera que existe un problema en la administración de dichos hoteles lo cual requiere de nuevas estrategias para obtener mayores pernoctaciones de turistas brindando servicios de calidad al usuario.

Con este tema de investigación tratamos de concientizar a los propietarios especialmente para que evalúen o capaciten al personal que trabajan en su establecimiento de hospedaje para así de esa manera obtener mayores utilidades y prestigio a su hotel.

Este trabajo de investigación es desarrollado de la siguiente manera:

**Capítulo I.** que comprende el planteamiento del problema donde se presenta la problemática, formulación y sistematización del problema; la mala administración y servicio inadecuado al cliente, se describe los antecedentes afines a nuestro tema de investigación, como también la justificación por lo que es importante generar una guía para la gestión administrativa siendo el objetivo de nuestro trabajo de investigación.

**Capítulo II.** Consta del marco teórico y conceptual en la cual se describe conceptos concernientes al trabajo de investigación. Y por último las hipótesis planteadas. Los recursos humanos repercuten de forma directa en la gestión administrativa de los hoteles.

**Capítulo III.** La cual menciona el método utilizado inductivo \_ deductivo\_ analítico \_ sintético, el tipo y nivel de investigación que es descriptiva \_ explicativa por último la población y muestra que es la totalidad de los hoteles, las técnicas de recopilación de datos que fueron a través de entrevistas, encuestas y análisis documental.

**Capítulo IV.** Se describen las características del establecimiento de hospedaje Qalasaya los cuales se tomaron como muestra para nuestro tema de investigación.

**Capítulo V.** Esta referido a la exposición y análisis de los resultados de nuestra investigación. Las propuestas realizadas, discusión, conclusiones, recomendaciones y por último los anexos correspondientes.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 1.1 Planteamiento del Problema

##### 1.1.1 Formulación del problema

El turismo es actualmente una de las actividades económicas más importantes en este siglo, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos. Lo que anima a los gobiernos a mejorar la infraestructura vial del territorio nacional, como también la industria contribuye positivamente levantando el conocimiento cultural y el mantenimiento ambiental.

En nuestro país, el sector turismo se viene impulsando a través de los organismos estatales, dando normas para la recepción turística por sus grandes lugares históricos, que posee a nivel nacional como son las regiones de Cuzco, Lima, Arequipa, Puno etc.

Los hoteles son empresas de hospitalidad que tienen una tradición muy antigua arraigada en el Viejo Continente. Existen cadenas

consolidadas y reconocidas mundialmente que constituyen potencias indiscutibles en el Sector Turismo.

Los hoteles son establecimientos, que ofrecen hospedaje y alimentación; a la ciudad de Puno llegan turistas extranjeros, como también nacionales los motivos son varios, unos son pasajeros que viajan a desaguadero Bolivia, otros con fines de negocio, quienes usan mayormente hoteles por los costos que estos ofrecen.

Puno cuenta con empresas de servicio hotelero que permite armonizar la producción y venta de servicios de hospedaje en diferentes categorías, según el directorio de la dirección de turismo (DIRCETUR).

Los hoteles no tienen captaciones elevadas de turistas internacionales, son usuarios los turistas nacionales esto debido principalmente a costos de alojamiento que ofrecen, estas empresas hoteleras, pero adolecen de varios problemas como la inadecuada dirección hotelera, porque no se manejan con estándares internacionales, los servicios que brindan estos establecimientos de hospedaje son inadecuados, porque no cuentan con personal calificado o profesional en el área, la administración empírica no encara retos como: mejorar la calidad de servicios turístico y las exigencias del turista, lo cual se refleja en que no se tiene una orientación clara al cliente, el personal que por falta de una educación adecuada no cuentan con una clara vocación.

### 1.1.2 Definición del Problema

Por lo tanto, nuestro problema de investigación queda señalado en las siguientes preguntas:

#### 1.1.2.1 Problema General

¿De qué manera los recursos humanos, repercuten en la gestión administrativa del hotel Qalasaya, de la ciudad de Puno, en los periodos 2009 - 2010?

#### 1.1.2.2 Problemas Específicos

##### Específico (1)

¿De qué manera el personal administrativo hotelero repercute en la gestión administrativa del hotel Qalasaya de la ciudad de Puno, en los periodos 2009 y 2010?

##### Específico (2)

¿Cómo inciden los recursos humanos en la Prestación de servicios del hotel Qalasaya en la ciudad de Puno, en los periodos 2009 - 2010?

## 1.2 Antecedentes de la Investigación

Efectuada la búsqueda de trabajos de investigación relacionado al tema, se encontró lo siguiente:

**1.2.1** Ccopa, Juan Ubaldo E (2008) en su tesis titulado **“Análisis De Costos Y Rentabilidad De Los Establecimientos De Hospedaje Del Distrito De Puno Periodo 1999-2000”**. Concluye en lo siguiente:

- a) El recargo del 13% a favor del trabajador en la prestación de servicios de hospedaje tal como lo establece la normatividad, lo cual no es aplicado por las empresas de hospedaje tomadas como unidad de análisis. Esto por desconocimiento de la legislación vigente y desconocimiento del tratamiento de dicho porcentaje.
- b) Para perfeccionar el control sobre la emisión de los comprobantes de pago de los establecimientos de hospedaje se plantea que los registros o fichas de huéspedes sean legalizados por un notario, de tal manera que sea considerado como un medio de control para el cruce de información.

1.2.2 Quispe, H (2009). En su tesis **“Competitividad De Los Establecimientos De Hospedaje De La Categoría De Tres Estrellas En La Provincia De Puno, 1999 -2000”**. Concluye en lo siguiente:

- a) Tomando en cuenta las características propias de los hoteles de tres estrellas de la provincia y su localización y arreglos con motivos del lugar, sus antecedentes históricos y las estrategias empleadas por los hoteles de tres estrellas como factor determinante para la elección de la estrategia segmentación, consideramos que la ESTRATEGIA DIFERENCIADA es la más eficaz, pues nos diferenciamos al dirigirnos únicamente al turista histórico cultural, según la

clasificación por motivos del viaje y a determinadas agencias del lugar, lima e internacionales.

- b) La estrategia de posicionamiento completamente a la de segmentación y juntos determinan el curso de todas las acciones de promoción y marketing que se debe seguir. El posicionamiento planteado por los hoteles de tres estrellas en la provincia de Puno, está determinado por las ventajas competitivas de los hoteles respecto a los hoteles de otras categorías.

**1.2.3** Chaiña, W. (2000), en su tesis titulado “**Sistemas De Información Gerencial Y Su Influencia En La Administración Publicitaria De La Empresa Hotelera De Tres Estrellas En La Ciudad De Puno Período 2000**”. Concluye en lo siguiente:

- a) El 50% de los responsables de administración utilizan componentes del sistema de información Gerencial como perfil del turista nacional o extranjero, este nivel de uso se caracteriza como la inadecuada utilización de los documentos de gestión, los mismos que no permiten una adecuada toma de decisiones en la administración publicitaria.
- b) El 25% de los responsables de administración de los establecimientos de hospedaje utilizan el boletín estadístico MITINCI, el plan estratégico y el plan publicitario. El nivel de utilización de estos documentos de gestión, no permiten una

adecuada toma de decisiones en la administración publicitaria.

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la manera como los recursos humanos, repercuten en la gestión administrativa del hotel Qalasaya de la ciudad de Puno en los periodos 2009 - 2010.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

##### **Específico (1)**

Analizar de qué manera el personal administrativo hotelero repercute en la gestión administrativa del hotel Qalasaya.

##### **Específico (2)**

Determinar la incidencia de los recursos humanos en la prestación de servicios del Hotel Qalasaya.

##### **Específico (3)**

Proponer políticas y estrategias de gestión administrativa hotelera, para la competitividad del hotel Qalasaya.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Marco Teórico

##### 2.1.1 Empresa

Robines, S.P. y Ocultar, M. (2008). Administración. (6ta Ed.) Lima, señala que: “La Empresa es la organización económica que, en las economías industriales, realiza la mayor parte de las actividades. Son organizaciones jerárquicas, con relaciones jurídicas, y cuya dimensión depende de factores endógenas (capital) y exógenas (economías de escala). Las empresas son, al menos la mayor parte, sociedades, entidades jurídicas, que realizan actividades económicas gracias a las aportaciones de capital de personas ajenas a la actividad de la empresa, los accionistas.

La actividad y la estructura legal de las empresas se regulan mediante el derecho mercantil, que establece los requisitos contables, las

obligaciones de los gestores o administradores y los derechos de los accionistas. Existen otras formas jurídicas, como la empresa unipersonal o la cooperativa, pero lo más usual es la organización en forma de sociedad”

Océano C. (2007), *Pequeña y Mediana Empresa, Organización y Gestión*, señala que: “En la actualidad, las funciones de las empresas ya no se limitan a las tradiciones del pasado. Al estar formada por hombres, la empresa alcanza la categoría de un ente social con características de vida propia, que favorece al proceso humano - con finalidad principal al permitir en su seno de autorrealización de sus integrantes e influir directamente en el ambiente económico del medio social en el que actúa. En la vida de toda empresa el factor humano es decisivo. La administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos elementos que lo conforman y, en ocasiones divergentes, intereses de sus allegados accionistas, directivos, trabajadores, consumidores y proveedores. La empresa es una organización social, jurídica, objetiva, sistemática y de decisión económica, y de producción constituida sobre la base de los recursos humanos, económicos y materiales, cuya finalidad es la producción de bienes materiales y/o servicios para satisfacer a la sociedad local o mundial. La empresa es una organización técnica y científicamente organizada presentando una estructura organizativa donde están señalados las funciones, responsabilidades, atribuciones y los niveles jerárquicos dentro de una cadena de mando.”

Ibañez, M. (2005). Administración de Recursos Humanos en la Empresa, nos dice: “La empresa es una organización social que está conformado por un grupo humano, parte de una sociedad, aunque un grupo completamente heterogéneo pero con un objetivo común a todos; además, porque en la empresa se vive diariamente los problemas que se derivan de las relaciones entre personas. La empresa es un universo inmenso y complejo por lo que con mucha frecuencia, es difícil determinar el efecto de una determinada decisión por ello, es preciso articular un sistema de referencias más próximas a la naturaleza de cada una de las decisiones”.

### **2.1.2 Propósitos O Valores Institucionales De La Empresa**

Ibañez M. (2005). Administración de Recursos Humanos en la Empresa, nos dice: De la misma manera que la administración cuanta con una serie de valores que fundamenta su existencia, la empresa, al, actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesita un patrón o sistema de valores deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en el que actúa y operar con ética. Existe un refrán comprobado en el mundo de los negocios: “proceder bien resulta a la larga un buen negocio”. Esto es cierto, pues la ética evita múltiples problemas con la empresa. Toda empresa progresista debe perseguir valores institucionales, ya que al conseguirlos incide directamente en el proceso. Los valores institucionales de la empresa son:

**Económicos.-** Tendente a lograr benéficos monetarios.

- Cumplir con los intereses de los inversionistas al retribuir los dividendos justos sobre la inversión realizada.
- Cubrir el pago a los acreedores por intereses sobre préstamos concedidos.

**Sociales.-** Aquellos que constituyen al bienestar de la comunidad:

- Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad, en las mejores condiciones de venta.
- Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios, y al crear fuentes de trabajo.
- Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante el pago de cargas tributarias.
- Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental.
- Producir productos y servicios que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.

**Técnicos.-** Dirigidos a la optimización de la tecnología.

- Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.

- Proporcionar la investigación y el mejoramiento de las técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.

### **2.1.3 Áreas De Actividad (Funciones Básicas De La Empresa)**

Oceano, C. (2007). Pequeña y Mediana Empresa Administración, organización y gestión. Nos dice: “Las áreas de actividad, conocidas también como áreas de responsabilidad, departamentos o divisiones, están en relación directa con las funciones básicas que realiza la empresa a fin de lograr sus objetivos. Dichas áreas comprenden actividades, funciones y labores homogéneas; las más usuales y comunes en toda empresa son: producción, mercadotecnia, recursos humanos y finanzas”.

Por otra parte, es necesario conceptuar a la empresa como un sistema que comprende las cuatro funciones. La efectividad de la administración de una empresa no depende del éxito de un área funcional específica, sino del ejercicio de una coordinación balanceada entre las etapas del proceso administrativo y la adecuada realización de las actividades de las principales áreas funcionales. Las mismas que son: producción, mercadotecnia, recursos humanos, la motivación humana y recursos financieros.

### **2.1.4 Empresa Hotelera**

Bahamonte, E. (2003). Manual teórico para construir una empresa, señala que: “La empresa en su sentido más amplio es una entidad operativa – económica organizada por una o más personas, en base a una iniciativa, aportando para tal proyecto, recursos económicos e

implementando una infraestructura así como una tecnología acorde con la actividad a desarrollar, cuyo objetivo puede ser la transformación de recursos naturales, comprar – vender bienes y/o servicios con la finalidad de lograr un beneficio económico”.

Oceano, C. (2007). Pequeña y Mediana Empresa Administración, organización y gestión. Nos dice: “Es la organización, constituida por personas naturales o personas jurídicas que se dedican a ofrecer servicios de alojamiento y alimentación, con el fin de obtener utilidad. El Ministerio de Industria y Turismo es el encargado de controlar los precios y poner las categorías a los establecimientos de hospedaje”.

#### **2.1.5 Personal**

Oceano, C. (2007). Pequeña y Mediana Empresa Administración, organización y gestión. Nos dice: “Uno de los factores de mayor importancia para una eficaz marcha de la empresa, es el contrato de personal eficiente. Aunque no existe el trabajador ideal, podemos señalar unas cuantas características que deberá tomarse en cuenta para elegir al personal.

- Contratar personal implica la solución a un determinado problema o carencia, nunca debe significar una inútil carga a la empresa.
- El personal recomendado no necesariamente es eficiente, la única manera de saberlo es ponerlo a prueba.

- Recuerda que el trabajador es un ser humano y ello implica que al contratarlo, está reconociendo la responsabilidad que asume para con la familia de este.
- La evolución del personal nuevo debe ser estrictamente por capacidad y no por simpatía.
- Contratar amigos o familiares a veces no es recomendable, pues puede confundirse los problemas personales con los problemas laborales.
- Nunca acepte un trabajador sin tomar nota de sus datos personales y su domicilio habitual debidamente confirmados.
- Evite en lo posible tomar los servicios de personas demasiado confianzudas, ellas en algún momento llegan a sobre pasar la autoridad y disciplina.
- Trate a su personal nuevo con educación para que desde el inicio ellos lo retribuyan de la misma manera.
- Todo trabajador novato, siempre requiere de un breve tiempo de adaptación a nuevo centro laboral, no espere resultados instantáneos.
- El empresario correcto sabe oír a sus subordinados, nunca evite dialogar cuando sea el momento de hacerlo.
- Cuando de su palabra o se comprometa por algo, cúmplalo, ello le dará mayor respeto ante su personal.

### 2.1.6 Recursos Humanos

Oceano, C. (2007). Pequeña y Mediana Empresa Administración, organización y gestión. Nos dice: “Su objetivo es conversar en grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, selección, capacidades y desarrollo.

- Contratación y empleo.
  - Reclutamiento
  - Selección
  - Introducción
  - Promoción, transferencia y ascensos.
- Capacitación y desarrollo
  - Entrenamiento
  - Capacitación
  - Desarrollo
- Sueldos y salarios.
  - Análisis y evaluación de puestos
  - Calificación de méritos
  - Remuneración y vacaciones
- Relaciones laborales
  - Comunicación
  - Contratos colectivos de trabajo
  - Disciplina
  - Investigación de personal
  - Relaciones de trabajo

- Bienestar de personal
  - Actividades recreativas
  - Actividades culturales
  - Presentaciones
- Higiene y seguridad industrial
  - Servicio medico
  - Campañas de higiene y seguridad
  - Ausentismo y accidentes
- Planeación de recursos humanos
  - Inventario de recursos humanos
  - Rotación
  - Auditoria de personal

### **2.1.7 Planeación De Recursos Humanos.**

Oceano, C. (2007). Pequeña y Mediana Empresa Administración, organización y gestión. Nos dice: “El planeamiento de recursos humanos es el proceso de revisar sistemáticamente los requerimientos de recursos humanos, con el fin de asegurar de que el número requerido de trabajadores, con las habilidades requeridas, este disponible cuando se necesita”

Ataupillco, D. (2004) Sectores Económico, nos dice: “La planeación de recursos humanos tiene una importancia vital porque los principales desafíos para implantar las estrategias en la empresa se basan o se relacionan con los asuntos de recursos humanos, y de manera más precisa con la estabilización de la fuerza de trabajo para facilitar la implantación de las estrategias corporativas”. La planeación de recursos

humanos significa acoplar la oferta interna y externa de gente con las vacantes que se anticipan en la organización, en un periodo específico de tiempo. Sin embargo, existe un creciente desacoplamiento entre los puestos que se crean y las personas calificadas disponibles para ocuparlas.

### **2.1.8 Administración De Personal**

Ataupillco, D. (2004) Sectores Económico, nos dice: “La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello con una infraestructura y a través del esfuerzo humano coordinado. Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar todo su esfuerzo, la empresa marchara; en caso contrario, se detendrá”. De aquí a que toda organización debe presentar primordial atención se efectúa a través del proceso administrativo: planear, organizar, ejecutar y controlar; entonces diremos que : “La administración de recursos humanos (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecimiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias , la salud , los conocimientos , las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general”.

#### **2.1.8.1 Características del Personal.**

- a) No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc., son parte del patrimonio personal del trabajador.

- b) Las actividades de las personas en la organización son: voluntarias, pero, no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus trabajadores; por lo contrario, solo contarán con el sí perciben que esa actitud va a ser provechosa en alguna forma.
- c) Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., intangibles; se manifiestan solo a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los trabajadores de ellas prestan un servicio a cambio no solo de remuneración económica y afectiva, sino de una estabilidad emocional.
- d) El total de los recursos humanos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado, básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento.
- e) Los recursos humanos son escasos; no todo el mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc., por ejemplo no toda persona es un buen cantante, un buen administrador o un buen matemático.

### 2.1.9 Recursos De La Empresa

Ataupillco, D. (2004) Sectores Económico, nos dice: “La organización para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, les permitiría o les facilitaría alcanzar sus objetivos”. Existen tres clases de recursos:

- a) **Recursos materiales.** Aquí quedan comprendidas las instalaciones físicas, maquinarias, muebles, materias primas, etc.
- b) **Recursos económicos.** bajo este rubro se listan el capital de trabajo o el capital social o fijo.
- c) **Recursos humanos.** No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocaciones, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

Ataupillco, D. (2004) Sectores Económico, nos dice: “Los recursos humanos se han dejado al último por no ser los menos importantes, sino porque, siendo objeto de esta obra, requieren de una explicación más amplia. Los recursos humanos son más importantes que los otros dos, pueden mejorar y perfeccionar el empleo y diseño de los recursos materiales y económicos, lo cual nos sucede a la inversa”.

#### **2.1.10 La Organización**

Ataupillco, D. (2004) Sectores Económico, nos dice: “La organización es el sistema formal porque es un ente creado para un objeto, es diseñada artificialmente para que cumpla la meta. lo primero y fundamental de una organización debe ser el grupo de personas que lo conforman”.

La organización también es uno de los roles que se interactúan y que se entrelazan.

Agrupación de personas para lograr un objetivo convenido, por medio de la asignación de responsabilidades y funciones.

Es una estructura en la que especifica la división de trabajo, se delimitan la autoridad y responsabilidad y se coordinan las relaciones interpersonales, integrado normas e instrumentos para alcanzar determinados adjetivos.

Se define desde dos puntos de vista:

- **Subjetivo**, un sistema social que combina de forma coordinada medios materiales y humanos con el propósito de alcanzar las metas según unas reglas de actuación.
- **Objetivo**, estructura organizativa integra una serie de elementos interrelacionados entre si y que están sujetos a unas reglas.

### 2.1.11 Desarrollo Organizacional

MINCETUR (2004) Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, nos dice: “El desarrollo organizacional, al que con frecuencia se le denomina como: DO, se refiere a cambios planeados en la organización que se concentran en la calidad de las relaciones humanas”.

El desarrollo organizacional debe ser un proceso dinámico, dialéctico y continuo de cambios planeados a partir del diagnóstico realista de situación utilizando estrategias métodos e instrumentos que miren a optimizar la interacción entre personas y grupos, para constante perfeccionamiento y renovación de sistema abiertos técnico – económico – administrativo de comportamiento, de manera que aumenta

la eficiencia y la salud de la organización y asegurar así la supervivencia y el desarrollo mutuo de la empresa y de sus empleados.

Los valores que sustentan en los esfuerzos del desarrollo organizacional son típicos:

- Desarrollo del potencial humano.
- Apreciación de las necesidades únicas y complejas de los empleados.
- Énfasis en la colaboración y no en la competencia.
- Proveer trabajo motivarle, oportunidad autentico, expresión de los sentimientos.

Todos poseemos un enorme potencial para desarrollar nuestras habilidades y destrezas. Pero dentro de nosotros se encuentran energías que poco utilizamos, que permanecen inertes, por no existen mecanismos que nos ayuden a desprendernos de esas sobrecargas de energía a la cual estamos acostumbrados.

En el mundo actual, la sociedad es cada día más exigente y armónicamente dinámica, es por tanto, portadora de grandes tensiones emocionales y que ocasionan los cambios particulares, a fin de adaptarnos a los cambios y dinámica circulante, para así estar acorde con nuestro medio.

#### **2.1.12 Comportamiento Organizacional**

MINCETUR (2004) Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, nos dice: “El comportamiento organizacional es el estudio de funcionamiento y dinámica de las organizaciones, y de cómo se comportan los grupos y los individuos dentro de ellas. es una ciencia

interdisciplinaria y casi independiente. Como la organización es un sistema comparativo racional, solo puede alcanzar sus objetivos si las personas que lo competen coordinen sus esfuerzos, con el fin de lograr algo que individualmente jamás conseguirá”.

Por esta razón, la organización se caracteriza por la división racional del trabajo y la jerarquía. así como la organización tiene expectativas en torno a ella. Las personas buscan o forman una organización por que esperan que sus participación en ella satisfacer alguna de sus necesidades personales. Para obtener dichas satisfacciones , las personas están dispuestas a incurrir en ciertos gastos o a efectuar ciertas inversiones personales en la organización , que por otro lado busca personas para que trabajen y desempeñen sus tareas.

### **2.1.13 Cultura Y Clima Organizacional**

MINCETUR (2004) Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, nos dice: “Los autores recuerdan toda organización crea su propia cultura del sistema se reflejan las normas y valores del sistema formal, así como su reinterpretación en el sistema informal y las disciplinas internas o externas de los tipos de personal que la organización atrae, de sus procesos de trabajo y distribución física , las modalidades de comunicación y el ejercicio de la autoridad dentro del sistema. De la misma manera como la sociedad tiene una herencia cultural, las organizaciones sociales poseen patrones distintivos de sentimientos y vivencias colectivos que se transmiten a los nuevos miembros de un grupo”.

### 2.1.14 Organización De Empresas Hoteleras

**concepto.-** Es una estructura en la que se especifica la división del trabajo, se delimita la autoridad y responsabilidad y se coordinan las relaciones interpersonales, integrando normas e instrumentos para alcanzar de terminados objetivos.

Toda una variedad de factores determinan la organización específica de cada hotel, y es probablemente seguro decir que no existen dos hoteles que tengan precisamente la misma organización.

Algunos hoteles son marcadamente temporales. Otros están en el mismo centro de las ciudades de mucho movimiento y proporcionan servicio a hombres de negocio, cuya estancia es tan solo una o dos noches. Otros se encuentran en centros turísticos y proporcionan servicios a grupos organizados que pueden permanecer ya sea por una noche o por una semana, y que llegan en autobuses totalmente cargados dado el tamaño de los grupos. Otros se especializan en el negocio de convenciones y tienen que ser expertos en proporcionar servicio a grupos muy grandes en periodos de tiempo muy corto.

Otros factores que influyen también en la organización de un hotel si el negocio es constante y es posible contratar a personal especializado, el hotel tendrá una alta proporción de personal de tiempo completo. Por otro lado, si el negocio fluctúa mucho, la gerencia tratará de depender de un equipo de personal “eventual”, o sea que trabaje únicamente cuando se le necesita, ahorrando así la empresa el pago de salarios a personal que tendrá poco o nada de trabajo.

Todos estos factores, además de muchos otros, como los puntos de vista particulares de la gerencia respecto a la organización hotelera, tendrá influencia en cuanto a la cantidad y tipo de personal que se emplee en cada hotel, la organización de un hotel comprende:

- personas que trabajan.
- Cargos que ocupan.
- Jerarquía de autoridad y responsabilidad.
- Relaciones entre unas y otras
- Mecanismos a través de las cuales se realiza estas relaciones.

**Los organigramas.-** llamados también “organigramas” son representaciones gráficas y objetivas del sistema de organización de una empresa. Consisten en hojas o cartulinas en las que cada puesto de un jefe se representa por un rectángulo, que encierra el nombre de ese puesto (y en ocasiones de quien lo ocupa) representándose por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de comunicación, autoridad y responsabilidad. Los organigramas muestran:

- la división de las funciones
- los niveles jerárquicos
- las líneas de autoridad y responsabilidad
- los canales formales de comunicación la naturaleza lineal o staff del departamento
- los jefes de cada grupo de empleados

### 2.1.15 El Sistema Directivo

Tareas básicas coordinar los recursos que posee la empresa con la finalidad de conseguir nuevos objetivos.

**Mejorar el sistema de trabajo.** La dirección de las empresas es una disciplina relativamente nueva, el primero que lo estudio fue Farol. Estudio la función de dirección y vio que suponía un proceso que estaba compuesto por una serie de funciones: planificación, organización, dirección de recursos humanos y control.

**Planificación.** Planificar es decir por anticipado que se requiere hacer en el futuro y cuáles son los medios de los que vamos a disponer para alcanzar esos objetivos. Cuando hablamos de planificación, hablamos de una situación futura de la empresa. Estar preparado para el futuro.

**Organización.** Establecer la estructura adecuada que nos permite llevar a cabo esos planes. Separar el trabajo en partes, a través de la asignación de tareas y establecer un orden de jerarquía que permite controlar todos los procesos que se produce dentro de la empresa. Organigrama

**Dirección.** La función principal de la dirección será movilizar los recursos humanos. Intentar que el personal se una para lograr los objetivos de la empresa.

**Control.** Nos referimos a la comparación entre los resultados previstos y los resultados obtenidos. Se dirigirá a averiguar las

causas de diferencia entre lo previsto y lo obtenido además es capaz de identificar a los responsables de las desviaciones.

Conocimientos que debe tener un director para ejercer su tarea:

- Psicología
- Conocimientos técnicos
- conocimientos administrativos
- Sistema de trabajo

**La efectividad directiva.-** Efectividad: hacer las mejores cosas para la empresa.

Eficacia: cumplir con los objetivos previstos.

Eficiencia: hacer las cosas bien, pero usando el menor número de recursos y el menor esfuerzo.

La eficiencia es hacer referencia a la dimensión externa de la empresa, mientras que la eficacia se refiere a la dimensión interna.

Para medir la eficiencia directiva, podemos hacer uso de tres índices:

- La competitividad: capacidad que tiene una empresa para competir en el mercado
- Índice de consistencia: relación entre el resultado objetivo (previsto) y el resultado potencial (que puede) de la empresa.

- Eficiencia directiva: relación entre el resultado actual y el objetivo.

### **Decisiones según en el nivel en el que encuentran los directivos**

#### **a) Alta dirección:**

Pilotean la empresa, fijan sus objetivos, elaboran sus presupuestos. De ellos depende la marcha general de la empresa. Toman decisiones mucho más conceptuales, se mueven más dentro de un ambiente de incertidumbre, sus decisiones afectan a largo plazo.

#### **b) Directivos de primera línea:**

Están en contacto directo con los operarios, ocupan el nivel más bajo de todos los directivos; sus decisiones son rutinarias, repetitivas. Posibles equivocaciones tienen efecto reversible (se pueden corregir).

#### **c) Directivos de nivel medio:**

Son una bisagra entre los dos anteriores. Sus superiores y sus subordinados son directivos su función principal es canalizar información. Hacia abajo traducen grandes decisiones operativas y hacia arriba coordinan las distintas acciones operacionales.

Asignan recursos, proporcionan herramientas y medios que permitan a sus subordinados realizar sus tareas. Todos los

directivos deben poseer grandes destrezas humanas que son un componente importante en el éxito de la dirección, otras destrezas estarán en función al nivel que ocupen.

### 2.1.16 Dirección De Empresas Hoteleras

Centro de formación en turismo. (2005) Extensión Educativa, Recepción Y Reservas Hoteleras. CENFOTUR. Dice: “La mayoría de las personas deciden trabajar en un hotel principalmente porque les gusta conocer a nuevas personas. Por lo tanto los tipos de relaciones que existen en los hoteles son de gran importancia para las personas que estén considerando seguir una carrera hotelera. Desafortunadamente, no es posible generalizar y afirmar que un tipo de atmósfera del hotel depende de dueños, gerentes, personal y clientela a la vez”.

Un gerente autócrata que no escucha las sugerencias de su personal ni considera sus necesidades, creará una atmósfera muy distinta de la creada por un gerente que piensa que solo logrará tener clientes satisfechos si su personal está satisfecho.

La mayoría de gente que ha trabajado por un tiempo en hoteles opina que, aunque el dinero es importante, no es la recompensa más importante que obtienen de su trabajo. Le dirán que el trabajo de hotel es muy variado; no hay dos días iguales. No hay dos huéspedes iguales. Le dirán que la mayor parte del personal especializado disfruta de libertades consideradas, en cuanto a **supervisión**. Por último, muchos empleados de hoteles dirán que su mayor satisfacción o placer a otros. Esto puede consistir simplemente en hacer más cómoda la estancia de un hombre de negocios lejos de su casa y su familia o en hacer que una conferencia

importante resulte más agradable, eficiente y exitosa, o en convertir las vacaciones anuales de una familia en el evento más divertido de su año.

Aun en los hoteles más grandes hay poco personal que trabaje bajo el grado de supervisión que se acostumbra en muchas otras industrias. Un hotel está compuesto por muchos departamentos, cada uno es responsable de una parte del servicio del huésped. Con frecuencia estos departamentos, son manejados por una sola persona, que es totalmente responsable de proporcionar al huésped el servicio que le corresponde. Por lo tanto, es esencial un sentido de responsabilidad y disciplina personal.

#### **2.1.17 Administración.**

La administración es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos a través de los cuales se le puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

La administración busca logro de los objetivos a través de las personas mediante técnicas dentro de una organización. Ella es el subsistema clave dentro de un sistema organizacional comprende a toda organización y es fuerza vital que enlaza todos los demás sistemas.

#### **2.1.18 Principios De La Administración**

A partir del presupuesto de que los principios no son absoluto, sino flexibles y que pueden utilizarse aun en condiciones especiales cambiantes, Henry farol enumero 14 principios los cuales son:

#### **2.1.18.1 División del trabajo.**

Este es el principio de especialización que los economistas consideran necesario para obtener un uso eficiente del factor del trabajo. Lo aplica a todo tipo de actividades, tanto técnicas como administrativas.

#### **2.1.18.2 Autoridad y Responsabilidad.**

Considera que la autoridad y la responsabilidad están relacionadas y señala que este se desprende de aquella como consecuencia. Concibe la autoridad oficial, derivada de la posición del administrador, y la autoridad personal, desprendidas de su inteligencia, experiencia, dignidad moral, servicios prestados.

#### **2.1.18.3 Disciplina.**

Al definir la disciplina como respeto por los acuerdos que tiene como fin lograr la obediencia, aplicación, energía y señales exteriores de respeto, declara que para lograr disciplina se requiere contar con buenos supervisores en todos los niveles.

#### **2.1.18.4 Unidad de Mando.**

Cada empleado no debe recibir órdenes de más de un supervisor.

#### **2.1.18.5 Unidad de Dirección.**

Cada grupo de actividades con el mismo objetivo debe tener un director y un plan a diferencia del cuarto principio, se requiere a la organización del cuerpo directivo, más que el personal.

#### **2.1.18.6 Subordinación del interés individual al interés general.**

Es función de la administración conciliar estos intereses en los casos en que haya discrepancia.

#### **2.1.18.7 Remuneración.**

La remuneración y los métodos de retribución deben ser justos y proporcionar la máxima satisfacción posible para los trabajadores y para el empresario.

#### **2.1.18.8 Centralización.**

Como cualquier agrupación, las organizaciones deben ser dirigidas y coordinadas desde un sistema nervioso central

#### **2.1.18.9 Jerarquía de autoridad.**

Se refiere a una cadena de autoridad, la cual va desde lo más alto rangos hasta los más bajos, pero se podrá modificar cuando sea necesario.

#### **2.1.18.10 Orden.**

Tanto el equipamiento como el personal deben ser bien escogidas, bien ubicadas y estar perfectamente bien organizadas opere con suavidad

#### **2.1.18.11 Equidad.**

Los administradores deben ser leal y respetuosos con el personal, y demostrar cortesía y justicia en su trato.

#### **2.1.18.12 Estabilidad en el empleo.**

Los cambios en las asignaciones de los empleados serán necesarios, pero si ocurren con demasiada frecuencia pueden perjudicar la moral y eficiencia.

#### **2.1.18.13 Iniciativa.**

Pensar un plan y llevarlo a cabo con éxito puede ser profundamente satisfactorio. Los administradores deben dejar de lado la vanidad personal y deben alentar a los empleados a hacer esto en la medida de que sea posible.

#### **2.1.18.14 Espíritu de Equipo.**

Este sistema sintetizado como la unión de la fuerza, es una extensión del principio de unidad de mando, y subraya la importancia de buena comunicación para obtenerlo.

### **2.1.19 El Proceso Administrativo**

La estrategia es puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz, necesita planearse, organizarse dirigirse y el control, constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se consideran por separado, planeación, organización, dirección y control, constituyen funciones administrativas. Proceso es cualquier fenómeno que presente cambio continúen el tiempo o cualquier operación que tenga cierta continuidad o secuencia. El concepto de proceso implica que los acontecimientos y las relaciones entre estos son dinámicos, están en evolución y cambio constante.

Océano C. (2007), Pequeña y Mediana Empresa Administración, organización y gestión. Nos Dice: “El proceso no es una situación inmóvil, estancada ni estática, sino móvil, continua sin comienzo ni fin, en una secuencia fija de eventos. Los elementos del proceso interactúan, es decir, cada uno afecta a los demás. En consecuencia, las funciones administrativas de planeación, organización, dirección, un control no constituyen entidades separadas, aisladas si no que, por lo contrario, son elementos interdependientes interactúan y ejercen fuertes influencias reciprocas”.

El proceso administrativo no es solo una simple secuencia ni un ciclo repetitivo de funciones - planeación, organización, dirección y control, sino una forma de un sistema en el que todo es mayor que la suma de las partes, gracias al efecto sinérgico.

#### **2.1.20 Administración Hotelera.**

Es la ciencia social, que establece principios y los procesos por medio de los cuales se alcanza el grado de eficiencia y se planifica, organiza dirige y controla todos los recursos disponibles (físicos o materiales, humanos, financieros, etc.) que posee la empresa hotelera para lograr sus metas y objetivos.

La administración hotelera juega un papel muy importante en el desarrollo empresarial porque:

- donde hay una buena o mala administración está el éxito o fracaso de la empresa.
- Institucionaliza una idea, es decir una vez dada una idea se hace un plan, luego surge el interés por realizarla.

- Se adelanta a las contingencias de situaciones cambiantes.
- Pone en orden los esfuerzos, permitiendo canalizar la toma de decisiones inmediatas y oportunas.

### 2.1.21 Gestión Administrativa

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, dirigir, coordinar y controlar.

- **Planeación.-** Es el proceso de anticipar y hacer los preparativos para enfrentarse a aquellas condiciones que puedan afectar la organización y sus operaciones y, hasta el grado que sea posible, hacer que ocurran las condiciones deseadas. Esto implica determinar los objetivos que deben ser alcanzados y las funciones que deben ser ejecutadas para asegurar estas realizaciones. También es la selección y realización de hechos así como la formulación y el uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los objetivos deseados.
- **Dirección.-** Es aquella parte de la administración relaciona con la determinación de objetivos y políticas a seguir, así como la comprobación de los progresos totales para su consecución. dirección es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas, realice del modo más eficaz los planes

señalados; la dirección por tanto, comprende tres etapas bien definidas: autoridad o mando, comunicación y supervisión.

- **Coordinación.-** Es la sincronización ordenada de los esfuerzos individuales, en lo que respecta a su magnitud, tiempo y dirección; de modo que se emprenda una acción unificada hacia un objetivo propuesto. Consiste en armonizar todos los actos que permiten alcanzar los fines para los cuales la empresa ha sido organizada.
- **Control.-** Es el conjunto de procedimientos, medidas y métodos coordinados que se establecen en una entidad, para salvaguardar sus activos, asegurar el grado de confidencialidad de los datos contables, promover la eficiencia en el desarrollo de las operaciones y verificar el cumplimiento de las disposiciones, las metas y los objetivos programados. Sistema que permite conocer las realizaciones, comparadas con las, metas y planes, establecer normas de auto-evaluación, y tomar la acción correctiva que se considere la más adecuada.

### 2.1.22 Clasificación De Los Hoteles

CENFOTUR. (2005). Extensión educativa, recepción y reservas hoteleras, nos dice: Los hoteles se clasifican por medio de estrellas, y el rango va de una estrella a cinco estrellas. Teniendo en cuenta estas estrellas, sabré de inmediato que es lo que puedo esperar de mi alojamiento; una estrella representa a un hotel con características básicas, lo mínimo requerido para un establecimiento y en el otro extremo

las cinco estrellas sólo las obtienen los hoteles de lujo, con todas las comodidades posibles.

Asimismo, esta clasificación de hoteles, indicará el precio que se tendrá que pagar, por hospedarse en ellos. Entre más estrellas posea el hotel, más cara será la habitación. De igual manera, entre más estrellas posea el hotel, más servicios anexos llegará a entregar.

Es por medio de estos elementos o servicios que entregan los hoteles, por los cuales se clasifican. Esta clasificación, tiende a ser estandarizada, aunque varían los detalles de país en país. Se han hecho esfuerzos en Europa y Estados Unidos para unificar criterios, pero hasta el momento no han dado frutos.

#### **2.1.22.1 Los Hoteles De Una Estrella.**

Por lo general, son establecimientos tipo casero o posado, en donde sus dueños entregan todos los servicios. En estos hoteles, puede que sirvan comida, como no. Eso sí, casi siempre se entrega desayuno, al menos. Asimismo, no siempre cuentan con baño o ducha, en todos los dormitorios. Las instalaciones, son bastante limitadas. En cuanto a la comodidad de las habitaciones, esta es mínima (no es esperable televisión o radio), y la limpieza es aceptable.

#### **2.1.22.2 Los Hoteles De Dos Estrellas.**

Tendrán mejores instalaciones, que los de una estrella. Estos hoteles, son muy utilizados por personas en viajes de negocios de bajo perfil, que no desean pagar un precio muy alto, por una habitación. Todas las piezas cuentan con un baño y una

ducha. El servicio, será más profesional, ya que no será manejado por una familia, sino por personas calificadas. Estos hoteles de dos estrellas, por lo general entregan alimentación completa, al gusto del huésped, como asimismo, diversas bebidas.

#### **2.1.22.3 Los Hoteles De Tres Estrellas.**

Poseen instalaciones mayores, mejor servicio y una mayor gama de los mismos, que en los dos casos anteriores. El tamaño de los restaurantes será mayor y otorgarán una amplia gama de alimentos y bebidas. Asimismo, los restaurantes de estos hoteles, también atenderán a público externo al hotel. O sea, personas que no se hospedan en el mismo. Las habitaciones serán más grandes y contarán con baño y ducha. Asimismo ofrecerán secador de pelo, artículos de baño y tocador. Por último, estos en su mayoría, cuentan con televisores y conexión al sistema de cable pagado Por último, todas las habitaciones contarán con teléfonos, los que a su vez, tendrán salida directa.

#### **2.1.22.4 Los hoteles de cuatro estrellas**

Tendrán un mayor lujo que los ya mencionados. Tanto en el mobiliario, como el inmueble mismo. Las habitaciones serán mayores que en los otros hoteles, con mejor decoración y más equipados. El servicio será más profesional aún, como asimismo, contarán con servicio a la habitación las 24 horas. De igual manera, estos hoteles cuentan con lavandería y limpieza en seco. El restaurante, contará con productos más refinados y elaborados.

#### **2.1.22.5 Los hoteles de cinco estrellas.**

Estos hoteles, contarán con espacios sumamente amplios y extremadamente lujosos. La idea de ellos, es que sus huéspedes, quienes son personas con una alta capacidad de consumo, se sientan como en su casa. Que no han salido de ella. Todo lo relacionado con el inmueble y mobiliario, no se deja al azar. Toda refleja elegancia y sofisticación. El servicio en sí, es de la máxima calidad. Siempre debe estar tendiente a satisfacer todas las necesidades de los huéspedes. El restaurante tendrá calidad internacional. Por lo general, tendrá tres restaurantes distintos. Las habitaciones contarán con todas las comodidades posibles. Equipos de música, jacuzzis en los baños, tv-cable, entre otras comodidades. Asimismo, contarán con gimnasios muy completos, incluso peluquerías. La ubicación de estos hoteles, es de las mejores, en todas las ciudades en que se encuentran. Es así como se clasifican los hoteles, y teniendo una idea de la simple guía presentada anteriormente podemos contribuir a una grata esta día y evitar malos ratos.

#### **2.1.23 CLASIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE SEGÚN D.S. N° 029-2004-MINCETUR:**

- a. Hoteles.
- b. Apart- hoteles
- c. Hostales
- d. Resorts
- e. Ecolodges

f. Albergues

**2.1.23.1 Hoteles:**

Establecimiento de Hospedaje Clasificado y Categorizado que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, que presta habitualmente el servicio de alojamiento no permanente, al efecto que sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local. Los Hoteles son de categorías de 1 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en el Reglamento.

**2.1.23.2 Apart - Hotel:**

El Establecimiento de Hospedaje Clasificado y Categorizado que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración donde se presta habitualmente el servicio de alojamiento no permanente al efecto que sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local. Los Apart-Hoteles son de categoría de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan el Reglamento.

**2.1.23.3 Hostal:**

El Establecimiento de Hospedaje Clasificado y Categorizado que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizada, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, donde se presta habitualmente el servicio de alojamiento no permanente, al efecto que sus huéspedes o

usuarios pernocten en dicho local. Los Hostales son de categoría de 1 a 3 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señala el Reglamento.

#### **2.1.23.4 Resort:**

Establecimiento de Hospedaje Clasificado y Categorizado, ubicado en zonas vacacionales (playas, lagos, ríos y otros) que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones donde se presta habitualmente el servicio de alojamiento no permanente, al efecto que sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local, y que posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo, ofreciendo múltiples opciones gastronómicas, incluida la local, en diversos restaurantes, múltiples bares en distintos ambientes, así como amplias piscinas.

La amplitud del área posibilitará la práctica de variedad de deportes, incluyendo los acuáticos, así como actividades recreativas, las que serán coordinadas y complementadas con un equipo de animadores profesionales encargados del entretenimiento diurno y nocturno, tanto de adultos como de niños. Los Resorts son de categoría de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en el Reglamento.

#### **2.1.23.5 Ecolodge:**

Establecimiento de Hospedaje Clasificado y Categorizado donde se presta habitualmente el servicio de alojamiento no permanente, al efecto que sus huéspedes o usuarios pernocten en dicho local, cuyas operaciones son turísticamente dependientes de

la naturaleza y el paisaje, reuniendo y aplicando los principios del Ecoturismo. Básicamente debe ofrecer al huésped o usuario, una experiencia educativa y participativa, debiendo ser operado y administrado de una manera sensible a todo lo relacionado con el cuidado y protección del medio ambiente.

#### **2.1.23.6 Albergue:**

Establecimiento de Hospedaje Clasificado cuyo giro principal consiste en brindar servicio de alojamiento a determinado grupo de huéspedes o usuarios que comparten uno o varios intereses comunes, los que determinarán la modalidad del mismo: juveniles, de montaña, de pesca, de playa, etc.

Los albergues deben reunir por lo menos los siguientes requisitos mínimos:

- Ambientes de alojamiento, estar, comedor, recreación y otros que garanticen la seguridad y comodidad de los usuarios y que cuenten con los implementos mínimos necesarios, como equipo de primeros auxilios, para proteger a los huéspedes.
- Servicios higiénicos diferenciados para damas y caballeros, con sistema de eliminación no contaminante de aguas residuales si el establecimiento se ubica en zonas no urbanizadas.

- Equipo de seguridad contra incendios y siniestros, asimismo deberá contar con equipo de comunicación con zonas urbanas.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **2.2.1 Actividad Turística**

Son aquellas derivadas de las interrelaciones entre los turistas, los prestadores de servicios turísticos y el estado.

### **2.2.2 Arribos**

Se consideran así a todas las personas que llegan a un establecimiento de hospedaje y se registran para ocupar un establecimiento de hospedaje de un determinado lugar.

### **2.2.3 Calidad**

Es el conjunto de cualidades que poseen un bien o un servicio, que hace que el usuario tenga una apreciación mayor del bien o servicio, porque este está diferenciado.

### **2.2.4 Capacitación**

Es el nivel de habilidad y aptitud en cuanto a la organización empresarial y gestión administrativa hotelera, con que cuenta el personal que labora en estos establecimientos.

### **2.2.5 Categoría**

Son los rangos definidos por este reglamento a fin de diferenciar dentro de cada grupo de establecimiento las comodidades y servicios que

éstos deben ofrecer de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos en el presente reglamento.

### **2.2.6 Contrato De Hospedaje**

Es la relación jurídica que se genera entre los huéspedes y el establecimiento por la sola inscripción y firma de la tarjeta del registro de huéspedes por parte de los primeros; la que se regula por las disposiciones y condiciones establecidas por este reglamento, por el código civil y por el propio establecimiento.

### **2.2.7 Desarrollo**

Es un proceso que implica un crecimiento cuantitativo y cualitativo, que además de generar bienestar en una economía y/o empresa es sostenible en el tiempo.

### **2.2.8 Día Hotelero**

Periodo de 24 horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en uso de la habitación, de acuerdo al registro de ingreso y la hora límite de salida fijada por el establecimiento de hospedaje, a efecto de cobrar, sin recargo, la tarifa respectiva por el alojamiento.

### **2.2.9 Hoteles**

Son establecimientos que tienen un mínimo de 20 habitaciones y su categoría de uno a cinco estrellas de acuerdo al equipamiento, implementación y calidad de los servicios que prestan.

### **2.2.10 Establecimiento**

Es el establecimiento de hospedaje destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, al efecto que sus

huéspedes o usuarios pernocten en dicho local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente convenida.

### **2.2.11 Gestión**

Proceso de administrar instituciones racionalizando el uso de los recursos en las áreas de finanzas comercialización, producción, personal y otras de administración general.

### **2.2.12 Grupo O Clase**

Son los diferentes establecimientos que por sus características comunes, forman parte de una misma clase de acuerdo al presente reglamento

### **2.2.13 Mercado Turístico**

Es el mercado enfocado desde el punto de vista económico ósea donde interactúan todos los componentes económicos: precios, productos, servicios, juegos de demanda y ofertas turísticos.

### **2.2.14 Oferta**

La oferta para el presente estudio está conformada por el total de los hoteles categorizados como tres estrellas de la ciudad de puno que ofrecen sus servicios de alojamiento y hospedaje a todos y cada uno de los visitantes que desean hacer uso de sus servicios.

### **2.2.15 Pernoctaciones**

Es la actitud que adopta el viajero al permanecer y/o registrarse con hábito de permanencia de un día a otro en un establecimiento de

hospedaje, para lo cual no es requisito la permanencia física del viajero en el establecimiento.

#### **2.2.16 Personal Capacitado**

Personal eficaz y eficiente que esté debidamente capacitado o que cuente con experiencia demostrada para trabajar en un establecimiento, según categoría y mercado.

#### **2.2.17 Prestadores De Servicios Turísticos**

Son aquellas personas naturales o jurídicas cuyo objeto es brindar algún servicio turístico.

#### **2.2.18 Registro De Huéspedes**

Fichas o libros, según sus necesidades el que obligatoriamente se inscribirán, por lo menos, el nombre completo del huésped, sexo, nacionalidad, documento de identidad, dirección habitual, fecha de ingreso fecha probable de salida, medio de transporte utilizado, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente con indicación de los impuestos y sobrecargos que se cobrarán adicionalmente (o que están incluidos en la tarifa)

#### **2.2.19 Recursos Turísticos**

Son aquellos bienes que por sus características naturales, o recreativas constituyen un atractivo capaz de motivar desplazamiento turístico.

#### **2.2.20 Recepción Y Conserjería**

Área de establecimiento de hospedaje en la cual se reciben y registran los huéspedes, se facilita información sobre los servicios que

presta el establecimiento, se prestan los servicios de trabajo de equipaje, correspondencia, información y otros servicios similares. Deberá ser suficiente espaciosa para permitir la presencia de no menos de 10 % del número total de huéspedes que pueda albergar el establecimiento de hospedaje.

#### **2.2.21 Servicio Turístico**

Son aquellos servicios que satisfacen las necesidades de los turistas.

#### **2.2.22 Turismo**

Es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa, generando múltiples interrelaciones de importancia social económica y cultural.

#### **2.2.23 Turista**

Es el individuo o persona visitante por un periodo determinado de tiempo con fines de conocer las costumbres y vivencias de diversas culturas y atractivos turísticos de la zona. Es la persona que viaja por placer o cultura viajando por diferentes lugares por sus objetos de interés, paisaje, etc.

#### **2.2.24 Turismo Interno**

Se refiere al movimiento de turistas de una ciudad a otra fuera de sus residencias habituales dentro del territorio nacional.

### **2.2.25 Turismo Receptivo**

Se refiere a la influencia de turistas extranjeros que ingresan al país ya sea en forma individual o en grupos organizados que transfieren los operadores no domiciliados en el país a favor de operadores domiciliados en nuestro país.

## **2.3 Hipótesis de la Investigación**

### **2.3.1 Hipótesis General.**

Los recursos humanos, repercuten directamente en la gestión administrativa del Hotel Qalasaya.

### **2.3.2. Hipótesis Específicas.**

#### **Específica (1)**

El personal administrativo hotelero repercuten en forma directa en la gestión administrativa del hotel Qalasaya de la ciudad de Puno

#### **Específica (2)**

Los recursos humanos influyen en forma directa en la Prestación de servicios del Hotel Qalasaya de la ciudad de Puno.

#### **Específica (3)**

La aplicación de nuevas políticas y estrategias de gestión administrativa hotelera, dará competitividad al hotel Qalasaya.

### CAPITULO III

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1 Metodología

Los métodos de la investigación que se emplearon en el presente trabajo, son los siguientes:

###### 3.1.1 Método Descriptivo

Este método se utilizó porque permite desarrollar Hechos y se utilizó para describir o analizar las tablas obtenidos de las encuestas, entrevistas.

###### 3.1.2 Método Deductivo.

Este método nos ha permitido partir de lo general a lo particular la que nos ha permitido establecer la gestión administrativa del hotel Qalasaya.

###### 3.1.3 Método Analítico.

Este método se usó para el análisis de la normatividad, documentación, e información administrativa del hotel Qalasaya.

## CAPITULO IV

### CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Ubicación del Estudio

En el trabajo de investigación se ha realizado en la ciudad de Puno, en el Hotel Qalasaya.

El **Hotel Qalasaya** ubicado en el centro de la ciudad, consta de 30 habitaciones simples, dobles, matrimoniales y triples estándar, 03 suites estándar, 02 suites superiores de lujo, Todas con vista panorámica al Lago Titicaca y montañas místicas. Entre los servicios que cuenta el hotel tenemos: Desayuno buffet típico y variado en el restaurante "Titikaka Místico" rodeado de una vista maravillosa del amanecer en Puno, Restaurante "Titikaka místico" ubicado en el piso 10 con vista al lago y toda la ciudad, Bebida de Bienvenida: pisco sour o coca sour en el bar mirador "El Lago Bar mirador El Lago" ubicado en el piso 11 con vista espectacular de todo Puno, Mini Bar en el lobby con servicio gratuito de infusiones variadas durante toda la estadía del huésped, Internet inalámbrico gratis las 24 horas en todo el hotel con 3 máquinas portátiles a disposición del huésped, Oficina ejecutiva tipo directorio (12 personas) sin

costo adicional para nuestros huéspedes, Salones para eventos, Lavandería, Cochera etc Las habitaciones constan de Baño privado con servicio de teléfono, Secador de cabellos, jaboncillo, champú acondicionador y otros detalles más, Televisores plasma con servicio de cable y música ambiental, Teléfono con servicio de discado directo, Internet inalámbrico, Caja fuerte con clave propia, - Servicio a la habitación las 24 horas.

El departamento de Puno se encuentra ubicada en la zona sur oriental del territorio peruano, aproximadamente entre los  $13^{\circ}$  y  $17^{\circ}$  de latitud S y  $69^{\circ}$  de longitud O y tiene la mayor parte de la frontera del Perú con Bolivia por el Este así como por el norte limita con Madre de Dios, por el Oeste con Arequipa, Moquegua y Cusco, por el sur con Moquegua y Tacna Mientras que la ciudad de Puno se encuentra ubicada en la parte Céntrica-sur del departamento a orillas del Lago navegable más alto del mundo como es el Lago Titicaca.

### **Puno Características**

**Superficie:** el departamento de Puno tiene una superficie de 71999.00 Km.”, divididos en 13 provincias y 108 distritos, esta superficie incluye 14.50 Km. “de área insular lacustre de islas y 4996.28 Km.” del Lago Titicaca que viene a ser el lado peruano.

**Clima:** En orillas del Lago Titicaca y en los valles formados por sus afluentes hasta los 4000 mts. De altura el clima es frígido atemperado por las influencias del lago; a mayores alturas muy frías y glaciales; cálidas en las partes de la selva de los afluentes en Madre de Dios, Inambari y Tambo pata. La temperatura departamental máxima es de  $22^{\circ}$  C $^{\circ}$  y la mínima disminuye llegando hasta  $-14^{\circ}$  C $^{\circ}$ .

**Actividad Económica:** La economía Puneña a nivel departamental se sustenta en la agricultura de subsistencia, de baja productividad, y en la ganadería extensiva de llamas, alpacas y ovinos, principalmente desarrollada sobre alrededor de dos millones y medio de hectáreas de pastos. La ciudad de Puno se caracteriza por ser un lugar altamente turístico, considerando el tercer lugar turístico más visitado a nivel nacional con un 32 % según la fuente (INEI); lo cual indica una actividad económica alta en este sector.

En la ciudad de Puno existen diferentes tipos de hoteles, hostales categorizados como de 5 estrellas a 1 estrella en caso de hoteles, y 3 a 1 estrella en caso de hostales.

En nuestro tema de investigación nos referimos al hotel Qalasaya ubicado en la ciudad de Puno.



**Mapa del departamento de Puno**

## CAPITULO V

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En cuanto a la exposición de los resultados se tomó como unidad de análisis el Hotel Qalsaya.

#### **5.1 Analizar de qué manera el personal administrativo hotelero repercute en la gestión administrativa del hotel Qalasaya**

Se encuestaron a los usuarios del hotel para luego ser tabulados los resultados. a la vez le se da el valor de 1 a las respuestas de las preguntas realizadas a los administradores.

#### **¿Usted Realiza Cursos de Capacitación Para su Personal?**

**CUADRO N° 1**  
**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS: CAPACITACION A SU PERSONAL**

Cursos	Total	%
Idiomas	3	50
Administración	1	16
Serv. Al Cliente	2	34
Otros	0	0
Total	6	100

FUENTE: Encuesta elaborada por la autora

Como podemos ver en el Cuadro N° 1, el nivel de participación del administrador en los cursos programados por la gerencia del hotel, es el siguiente, un 50% de participación en cursos de idiomas, un 16% de participación en cursos administrativos, un 34% de participación en cursos de atención al cliente, en otros cursos, el administrador no ha tenido participación, podemos apreciar que la empresa se enfoca más en especializar a sus colaboradores en cursos de idiomas y servicio al cliente.

**¿Está Afiliado a Alguna Asociación para Brindar Mejor Servicio al Turista?**

**CUADRO N° 2**  
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA: AFILIACION EN ALGUNA ASOCIACION**

	Total	%
Transporte	1	8
Artesanía	2	15
Restaurante	2	15
Guías	3	23
Agencias de viaje	5	39
Total	13	100%

FUENTE: Encuesta al propietario

Podemos apreciar en el cuadro N° 2, que el hotel de los 5 servicios con los que cuenta y ofrece a sus clientes, tiene 13 afiliados, teniendo 1 afiliado en servicio de transporte que representa el 8%, 02 afiliados en artesanías, que representan el 15%, 02 afiliados de restaurantes, que representan el 15%, 03 guías de turismo, que representan el 23 y 05 agencias de viaje, representando el 39%.

## 5.2 Determinar la incidencia de los recursos humanos en la prestación de servicios del hotel Qalasaya

Para determinar el presente objetivo realizaremos las siguientes preguntas:

**¿Cuál es el motivo de su visita a la ciudad?**

**CUADRO N° 3  
RESULTADOS DE LA ENCUESTA: MOTIVO DE SU VISITA**

N° de Turistas	Total	%
Vacaciones	26	52
Trabajo o Negocio	14	28
Estudio	7	14
Salud	2	4
Otros	1	2
Total	50	100

FUENTE: encuesta a turistas

Podemos apreciar en el cuadro N°3 que de 50 turistas encuestados, el 52% de turismo viene por vacaciones, el 28% de turismo es por una visita de negocios, el 14% de turismo viaja por motivos de estudio, el 4% de turismo viaja por motivos de salud y el 2% viaja por otros motivos.

## ¿Cómo Calificaría Nuestros Servicios Adicionales?

**CUADRO N° 4**  
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA: SERVICIOS ADICIONALES QUE BRINDAN**

Servicios	Comedor	%	Transporte	%	Guías de Turismo	%	Bar.	%
Malo	10	20	15	30	10	20	20	40
Regular	15	30	35	70	30	60	25	50
Bueno	20	40			8	16	5	10
Muy Bueno	5	10			2	4		
<b>Total</b>	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

FUENTE: encuestas a turistas elaborada por la autora.

Como podemos ver en el cuadro N° 4 de 50 personas encuestadas en cuanto a los servicios adicionales que vende el hotel podemos observar que:

**En Comedor.-** El 40% del total de encuestados opinan que este servicio es bueno, sin embargo el 20% y 30% de clientes opinan que el servicio es malo y regular. El mínimo de turistas opinan que el servicio es muy bueno estos representan un 10% del total de personas encuestadas.

**En Transporte.-** podemos observar y determinar que el servicio es malo y regular no hay turismo que este conforme con el servicio de transporte que brinda el hotel. El 30% de encuestados indican que el servicio es malo y un 70% indican que el servicio es regular.

**Guías de Turismo.-** los servicios del hotel en guiados al turista, de igual forma que el transporte, el 20% y 60% del total de turistas encuestados opinan que el servicio es malo y regular, el mínimo de turistas que representa un 16% y 4% quedan conformes con el guiado que brinda el hotel, este mínimo de turistas opinan que el servicio es bueno y muy bueno.

**Bar.-** del total de turistas encuestados, podemos decir que no están conformes con este servicio, el 40% de encuestados indica que el servicio de bar es malo, el 50% de encuestados indica que el servicio es regular, son pocos los turistas que están conformes con este servicio, solo el 10% opina que el servicio de bar es bueno.

### ¿Qué Opina de Nuestra Calidad de Servicio?

**CUADRO N° 5  
RESULTADO DE LA ENCUESTA: CALIDAD DE SERVICIOS**

Servicios	Limpieza	%	Recepción	%	Comedor	%	Seguridad	%
Malo	2	4	4	8	5	10		
Regular	15	30	15	30	12	24	14	28
Bueno	25	50	22	44	28	56	30	60
Muy Bueno	8	16	9	18	5	10	6	12
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

FUENTE: Encuesta a turistas

Como podemos ver en el cuadro N° 5, De 50 personas encuestadas opinan de los servicios lo siguiente:

**Servicio de Limpieza.-** Podemos observar que: Existe un 04% de personas que dicen, que el servicio es malo, el 30% de personas dicen que el servicio es regular, el 50% de personas dicen que el servicio es bueno, 16 % de personas dicen que el servicio es muy bueno.

**Servicio de Recepción.-** Podemos observar que: Existe un 08 % de personas que dicen, que el servicio es malo, el 30% de personas dicen que el servicio es regular, el 44% de personas dicen que el servicio es bueno, el 18% de personas dicen que el servicio es muy bueno.

**Servicio de Comedor.-** Podemos observar que: Existe un 10 % de personas que, dicen que el servicio es malo, el 24 % de personas dicen que el servicio es regular, el 56% de personas dicen que el servicio es bueno, el 10% de personas dicen que el servicio es muy bueno.

**Servicio de Seguridad.-** Podemos observar que: Existe un 28 % de personas que, dicen que el servicio es regular, el 60% de personas dicen que el servicio es bueno, el 12 % de personas dicen que el servicio es muy bueno.

### ¿Cómo Eligio el Alojamiento?

**CUADRO N° 6**  
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA: ELECCION DE HOSPEDAJE**

Por	Total	%
Agencia de Viajes	5	10
Cadena hotelera	10	20
Consejo de Amigos	8	16
Internet	18	36
Aeropuerto	6	12
Otros	3	6
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

FUENTE: encuesta a turistas

Como podemos ver en el cuadro N° 6, De 50 personas encuestadas para este trabajo de investigación, podemos observar que, la mayoría de turistas que representa el 36%, hacen uso del internet ya sea visitando la página web del establecimiento o realizando sus reservas directamente por otros canales electrónicos, así también usan el internet para tener una apreciación previa del lugar al que visitan y de esta forma poder elegir entre un hotel u otro, el 20% de turismo son captados por cadenas hoteleras, el 16% de turismo son

influenciados por amigos que antes estuvieron alojados en el hotel, el 12% de turismo escoge donde alojarse al momento de arribar al país, esto lo hace por consejos, propagandas o por las personas que trabajan en los aeropuertos, el 10% de turismo escoge tener la sugerencia de una agencia de viajes y el 6% de turistas llega al hotel por otro tipo de recomendaciones.

### **5.3 Proponer políticas y estrategias de gestión administrativa hotelera, para la competitividad del hotel Qalasaya**

La gerencia está a cargo del administrador cuya función básicamente es de llevar a cabo las actividades de planeamiento, organización, dirección y control. Deberá coordinar las actividades con las áreas que tiene a su cargo sobre todo plantear las metas, estrategias y compartirlas con todos los miembros de la organización.

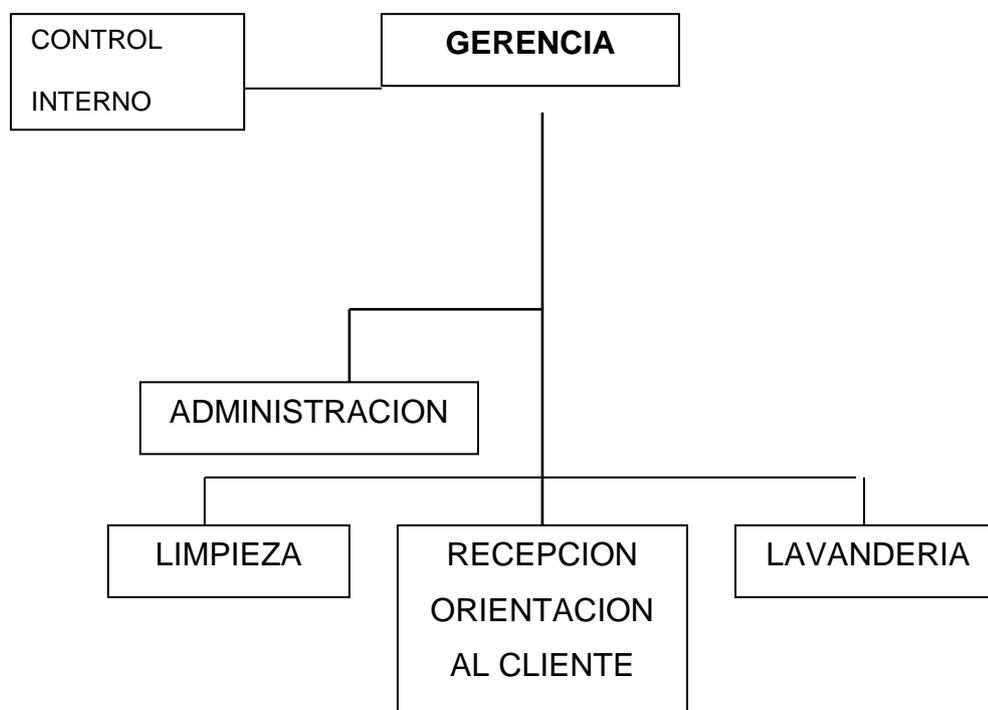
El trabajo de investigación realizado, se detectó la falta de promoción de servicios que brinda el hotel especialmente en la páginas de Internet, por lo que. Un establecimiento de hospedaje brinda servicios de alojamiento para lo cual los factores que influyen en la selección de un hotel en un cliente son muy variados, algunas veces difíciles de demostrar por el hecho que el servicio que se presta y la infraestructura del hotel no se comprueban sino hasta la llegada del huésped. Sin embargo se puede mencionar factores como la ubicación, precio, recomendación, servicio de reservas accesibles, limpieza y apariencia, nombre y reputación, seguridad, buen servicio entre otros. Estos factores pueden ser una herramienta utilizada en la estrategia de ventas y promoción del hotel.

El encargado de la administración debería de realizar segmentación de mercado para orientar las estrategias de venta de acuerdo a las necesidades y criterios como la toma de reservas que permitirá obtener una producción de ventas de habitaciones de acuerdo a su origen. Las cuales pueden ser:

**Corporativa**, tarifas establecidas con descuento a empresas de acuerdo a la frecuencia de reservas que soliciten.

**Agencias de viajes**, tarifas negociadas con las agencias las cuales pueden ser comisionadas o netas, pueden tener un descuento especial por volumen. Realizar reservas por correo electrónico, teléfono, página Web, personal, reservas en grupos etc. El hotel establecerá tarifas y políticas de estas reservas Las cuales deben ser pactadas entre el hotel y cliente Para lo cual una vez realizada las reservas deberá ser procesada la solicitud, para que de esta manera todos los involucrados en el hotel tendrán las pautas necesarias para las operaciones de sus funciones.

Por lo cual el hotel deberá contar con un adecuado organigrama las cuales indiquen el orden jerárquico que existe en el hotel.

**Propuesta del organigrama para el Hotel****Descripción De Las Áreas Funcionales:****Gerencia:**

Es el de mayor nivel jerárquico en el hotel siendo este el encargado de recibir toda la información entregada por la administración y tomar las decisiones pertinentes que corresponda de acuerdo a la situación presentada.

**Administración:**

En este caso la administración se encarga de organizar, dirigir, controlar y asignar obligaciones a las diferentes áreas del

hotel así como también se encarga del control y de los ingresos diarios.

El administrador es responsable de las políticas y objetivos del hotel, acciones y procesos a realizar, según responsabilidades.

### **Personal a cargo ocupado**

#### **Área limpieza (1 empleado):**

Este personal estará ocupado de realizar la limpieza diaria de las habitaciones, baños, pasadizos y demás áreas del hotel según el administrador lo designe.

#### **Área Recepción (2 empleados):**

Este personal estará ocupado de recepcionar y registrar al cliente o turista que llegue al hotel a la vez cumplirá la tarea de orientación al cliente Y cumplir todas las tareas y recomendaciones que el administrador lo designe.

#### **Área Lavandería (1 empleado):**

Este personal está ocupado de mantener limpia todos los accesorios del hotel como frazadas, cubrecamas, toallas, cortinas. Etc. Y demás cosas que le asigne el administrador.

#### **Contabilidad**

Se encarga de registrar todos los ingresos y egresos del hotel para poder formular los estados financieros, información de

suma importancia para reflejar el grado de rentabilidad que tiene el hotel.

### **Control Interno**

En este caso el administrador deberá encargarse del control interno del hotel, deberá supervisar, evaluar y controlar el desarrollo y de los trabajadores. Reconocer la superación y sancionar los errores de cada trabajador.

### **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL Y EVALUACION AL PERSONAL**

En el presente trabajo realizado se pudo detectar que no existe una debida evaluación y control hacia los trabajadores por ende existe una mala administración.

Por lo que se considera necesario emplear normas o disposiciones las cuales permitan el debido funcionamiento y control del hotel.

Por ejemplo. Es necesario establecer controles preventivos y sorpresivos como los arqueos de caja, inventarios de activos fijos, activos de operación y los inventarios de los almacenes a los empleados en el desarrollo de su trabajo, definir las responsabilidades por áreas a las que pertenecen, los trabajadores no pueden hacer las funciones que no les corresponde, etc.

Un sistema de control en el área de recepción, la comunicación es vital en las operaciones realizadas en este departamento debido a que todo lo que suceda durante la permanencia del huésped está relacionado con

esta área. La comunicación no solo se tendrá que realizar a través de memorándums o conversaciones directas, también involucra el uso de directorios de información, operaciones en la central telefónica, manejo de correspondencia y el uso de libros donde se registre todos los acontecimientos ocurridos en turnos previos.

La recepción debe estar familiarizada con las facilidades y servicios que presta el hotel pues de una buena comunicación puede promover y generar ingresos mediante la utilización de los servicios, para hacer el control de estos trabajos es necesario implementar un cuadro de tareas diarias.

El huésped ocasionalmente puede tener quejas o comentarios acerca de determinados servicio, el recepcionista debe saber escuchar los comentarios y manejar de forma eficiente los mismos así como anticiparse a la toma de soluciones . Debe estar preparado también al manejo de situaciones de emergencia y los procedimientos A seguir en caso de presentarse, por lo cual propongo más capacitaciones relacionados al manejo de quejas y sus soluciones, ya que una queja resuelta en más de beneficio para el hotel, que un queja sin resolver.

#### **5.4 Contrastación de Hipótesis:**

##### **5.4.1 Hipótesis Especifica N° 1**

“El personal administrativo repercute en forma directa en la gestión administrativa del hotel Qalasaya de la ciudad de Puno.”

En el desarrollo del trabajo de investigación se pudo percibir que el administrador no se encuentra adecuadamente capacitado para

desarrollar un debido sistema de organización dentro y fuera del hotel con sus trabajadores y empresas afines al negocio.

Debido a esta falta de capacitación existe una mala administración por ende existe la ausencia de un debido control de los trabajadores y su respectiva evaluación al contratarlos y en el desarrollo de su trabajo. Por lo que se debe Determinar nuevas estrategias de cambios, aplicar políticas y normas para una determinada evaluación y control al personal.

El personal administrativo debería de capacitar a su personal en otros idiomas como francés, alemán, japonés y chino. Debido a que estos son países que arriban en gran cantidad al hotel.

Por lo tanto esta hipótesis es aceptada.

#### **5.4.2 Hipótesis Especifica N° 2**

“Los recursos humanos influyen en forma directa en la prestación de servicios en el hotel Qalasaya de la ciudad de Puno”.

En el desarrollo del objetivo específico dos, se pudo percibir que en el hotel no existe una debida evaluación del personal al contratarlos y en el transcurso del desarrollo de su trabajo carecen de un control. En el trayecto al realizar las encuestas a los clientes o usuarios se pudo percibir que una gran mayoría muestra una insatisfacción con el servicio que se les brinda. Dentro y fuera del hotel. Por ende existe el escaso arribo de turistas extranjeros. Debido a un servicio inadecuado que se brinda al cliente en el hotel como la falta de una mejor atención, la falta de servicios adicionales o alternativas de solución propuestas por el hotel.

Por lo tanto se puede afirmar que los recursos humanos influyen directamente en la prestación de servicios ya que esta muestra la imagen que el cliente percibe del hotel.

Por lo tanto esta hipótesis es aceptada.

#### **5.4.3 Hipótesis Específica N° 3**

“La Aplicación de nuevas políticas y estrategias de gestión administrativa hotelera, dará competitividad al hotel Qalasaya”.

Al diagnosticar la falta de servicios de calidad al cliente se observó que existe la falta de un organigrama que se aplique al hotel para un adecuado funcionamiento, a la vez la carencia de un debido control y evaluación de los trabajadores.

## CONCLUSIONES

**Primero.-** No se cuenta con una organización adecuada dentro y fuera del hotel debido a que el administrador no se encuentran debidamente capacitados para afrontar este problema que impide a los hoteles brindar un servicio completo especialmente al turista extranjero el cual requiere seguridad y comodidad durante su estadía en el lugar donde se hospeda.

**Segundo.-** El hotel no cuentan con el personal calificado para brindar un servicio de calidad al turista puesto que no se realizan las respectivas evaluaciones al contratar al personal especialmente el que encargara del área de recepción yaque este es el que refleja la imagen del establecimiento.

**Tercero.-** No se realiza capacitaciones al personal que labora en el hotel debido a que no se encuentran obligados por el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje en adición a esto el administrador no considera conveniente la capacitación de su personal. Por lo cual se limitan a brindar únicamente servicios de hospedaje.

**Cuarto.-** El hotel no se encuentra afiliados con empresas que brindan servicios afines al turismo, debido a esto existe una inadecuada atención al turista especialmente extranjero. Debido a que no proponen alternativas de solución al problema existente. Ya que se pudo percibir escaso arribo de turistas extranjeros a estos establecimientos de hospedaje.

## RECOMENDACIONES

**Primero.-** El propietario o administrador debe de capacitarse para llevar una adecuada organización dentro de los hoteles, con los trabajadores y brindar un adecuado servicio al cliente durante su estadía. De esa manera podrá completar las expectativas del cliente en cuanto al servicio, seguridad y comodidad que este pudiera esperar durante su estadía en el lugar donde se hospeda.

**Segundo.-** Contratar el personal adecuado y calificado que se requiere en estos establecimientos de hospedaje aseguran una calidad de servicio al cliente. Para ello se debe realizar una evaluación detallada del personal que se contrata y realizar el control y seguimiento del desarrollo de su trabajo.

**Tercero.-** Se debe realizar capacitaciones constantes a los empleados para así brindar servicios de calidad, como a la vez realizar controles sorpresivos para verificar el desarrollo correcto de las capacitaciones brindadas. De esta manera el personal estará apto para solucionar inconvenientes que se puedan presentar durante los servicios prestados por el hotel.

**Cuarto.-** Estos hoteles deberían asociarse con empresas afines que presten servicios ya sea de transporte, guías, restaurantes, etc. Para de esa forma tratar de brindar servicios completos a los usuarios que lo requieran y conseguir su satisfacción, seguridad y comodidad que el cliente espera durante su estadía.

**Quinto.-** El turista extranjero requiere de servicios adicionales al hospedaje durante su estadía en el lugar donde se hospeda. Estos establecimientos deberían de solucionar estos problemas ya que al brindar un servicio

completo o contar con alternativas de solución tendrán un mayor arribo y pernoctaciones de turistas a sus establecimientos de hospedaje brindando un servicio de calidad Por ende obtendrán mayores utilidades. Debido a que la elección de hospedaje es realizado por recomendaciones y comentarios en una gran mayoría.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Centro de formación en turismo. (2005). *Extensión Educativa, Recepción Y Reservas Hoteleras*. CENFOTUR
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. (2006 y 2007). *Boletines estadísticos dirección de Turismo Puno*: DIRCETUR
- Ibáñez Machiacao, Mario (2005). *Administración de recursos humanos en la empresa*. Lima: Editorial San Marcos.
- Pequeña y Mediana Empresa Administración, organización y gestión. (2007) Océano centrum. Lima: Universo
- Plan de Desarrollo Turismo (2000), – *Artesanía 2001 – 2006 Puno*
- Ministerio de comercio exterior y turismo. (2004) *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje Decreto supremo N° 029 – 2004 – MINCETUR*
- Ataupillco, Dante (2004) *Sectores económicos*: Lima Ibera asociados.
- [www. Mincetur.gob](http://www.Mincetur.gob).

# ANEXOS

**Cuadro N° 1: Arribos de Turistas Nacionales y Extranjeros nuestra ciudad de Puno.**

**PROVINCIA DE PUNO: ARRIBO DE TURISTAS NACIONALES, EN LOS  
HOTELES DE DOS ESTRELLAS SEGÚN EL LUGAR DE PROCEDENCIA  
EN EL 2006 -2007**

DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	ARRIBOS				PERNOCTACIONES			
	2006	%	2007	%	2006	%	2007	%
Lima – Callao	976	24.19	1325	26.79	2029	25.37	3342	35.60
Amazonas	1	0.02	1	0.02	1	0.01	1	0.01
Ancash	5	0.12	7	0.14	5	0.06	9	0.10
Apurímac	11	0.27	18	0.36	12	0.15	36	0.38
Arequipa	973	24.12	1206	24.38	1574	19.68	1935	20.61
Ayacucho	15	0.37	9	0.18	40	0.50	9	0.10
Cajamarca	9	0.22	20	0.40	19	0.24	60	0.64
Cusco	885	21.94	977	19.75	1501	18.77	1517	16.16
Huancavelica	3	0.07	0	0.00	5	0.06	0	0.00
Huánuco	24	0.59	5	0.10	43	0.54	5	0.05
ICA	1	0.02	28	0.57	7	0.09	138	1.47
Junín	4	0.10	11	0.22	8	0.10	13	0.14

La Libertad	18	0.45	19	0.38	32	0.40	28	0.30
Lambayeque	17	0.42	13	0.26	58	0.73	28	0.30
Loreto	1	0.02	0	0.00	3	0.04	0	0.00
Madre de Dios	9	0.22	0	0.00	14	0.18	0	0.00
Moquegua	86	2.13	154	3.11	117	1.46	254	2.71
Pasco	2	0.05	0	0.00	8	0.10	0	0.00
Piura	21	0.52	6	0.12	42	0.53	6	0.06
Puno	854	21.17	942	19.05	2296	28.71	1736	18.49
San Martín	1	0.02	4	0.08	2	0.03	4	0.04
Tacna	113	2.80	199	4.02	173	2.16	260	2.77
Tumbes	3	0.07	2	0.04	6	0.08	6	0.06
Ucayali	2	0.05	0	0.00	2	0.03	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>4034</b>	<b>100</b>	<b>4946</b>	<b>100</b>	<b>7997</b>	<b>100</b>	<b>9387</b>	<b>100</b>

Cuadro Nº 2: Arribos de Turistas \_ 2008 y 2009

**REGION PUNO: ARRIBO DE TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS A ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, POR MESES, EN LA PROVINCIA DE PUNO EN EL 2008Y 2009**

	2006				2007			
	NACIONAL %	EXTRANJERO %	TOTAL %		NACIONAL %	EXTRANJERO %	TOTAL %	
ENERO	5167	8521	13688	6.15	4782	8586	13368	5.22
FEBRERO	7254	9104	16358	7.34	7660	9856	17516	6.84
MARZO	5381	11964	17345	7.79	5431	13061	18492	7.22
ABRIL	5233	13434	18667	8.38	6001	14278	20279	7.92
MAYO	5136	13047	18183	8.16	6389	14931	21320	8.32
JUNIO	4791	10769	15560	6.99	6414	12787	19201	7.50
JULIO	5671	15033	20704	9.30	6333	16908	23241	9.07

AGOSTO	5985	2.69	19102	8.58	25087	11.26	8157	3.18	22034	8.60	30191	11.79
SEPTIEMBRE	5797	2.60	15236	6.84	21033	9.44	7077	2.76	17854	6.97	24931	9.73
OCTUBRE	6391	2.87	16448	7.38	22839	10.25	8066	3.15	18814	7.34	26880	10.49
NOVIEMBRE	5928	2.66	15184	6.82	21112	9.48	8592	3.35	17035	6.65	25627	10.00
DICIEMBRE	5326	2.39	6824	3.06	12150	5.46	7038	2.75	8068	3.15	15106	5.90
<b>TOTAL</b>	<b>68060</b>	<b>30.56</b>	<b>154666</b>	<b>69.44</b>	<b>222726</b>	<b>100</b>	<b>81940</b>	<b>31.9888</b>	<b>174212</b>	<b>68.01</b>	<b>256152</b>	<b>100</b>

Fuente : en base a los Boletines Estadísticos regional de Turismo del 2008 - 2009 DIRCETUR – PUNO

Cuadro Nº 3: Pernoctaciones de turistas – 2006 y 2007

**REGION PUNO: PERNOCTACIONES DE TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS A ESTABLECIMIENTOS DE  
HOSPEDAJE, POR MESES, EN LA PROVINCIA DE PUNO EN EL 2006 Y 2007**

	2006					2007					
	NACIONAL	%	EXTRANJERO	%	TOTAL	%	NACIONAL	%	EXTRANJERO	%	TOTAL
ENERO	6456	1.98	12762	3.92	19218	5.90	6399	1.71	11862	3.16	18261
FEBRERO	10334	3.17	13378	4.10	23712	7.27	11248	3.00	13965	3.72	25213
MARZO	7643	2.34	17382	5.33	25025	7.68	7365	1.96	19227	5.13	26592
ABRIL	7395	2.27	19993	6.13	27388	8.40	7863	2.10	22226	5.93	30089

MAYO	6904	2.12	19387	5.95	26291	8.07	8914	2.38	22426	5.98	31340	8.36
JUNIO	6925	2.12	16584	5.09	23509	7.21	8704	2.32	19231	5.13	27935	7.45
JULIO	7327	2.25	23285	7.14	30612	9.39	8016	2.14	25684	6.85	33700	8.99
AGOSTO	8190	2.51	28732	8.81	36922	11.33	11227	2.99	33787	9.01	45014	12.01
SETIEMBRE	8530	2.62	22576	6.93	31106	9.54	10291	2.74	27087	7.22	37378	9.97
OCTUBRE	9554	2.93	24596	7.55	34150	10.48	11146	2.97	28731	7.66	39877	10.64
NOVIEMBRE	8195	2.51	22944	7.04	31139	9.55	11724	3.13	26315	7.02	38039	10.15
DICIEMBRE	6967	2.14	9912	3.04	16879	5.18	8993	2.40	12486	3.33	21479	5.73
<b>TOTAL</b>	<b>94420</b>	<b>28.97</b>	<b>231531</b>	<b>71.03</b>	<b>325951</b>	<b>100</b>	<b>111890</b>	<b>29.8439</b>	<b>263027</b>	<b>70.16</b>	<b>374917</b>	<b>100</b>

Fuente : En base a los Boletines Estadísticos Regional de Turismo del 2006 - 2007 DIRCETUR – PUNO

**CUADRO N° 4: ARRIBO Y PERNOCTACIONES DE TURISTAS SEGÚN  
LUGAR DE PROCEDENCIA.**

<i>LUGAR DE PROCEDENCIA</i>	<i>PERNOCTACIONES</i>	<i>ARRIBOS</i>
Argentina	89	51
Alemania	331	205
Bolivia	108	70
Brasil	111	68
Canadá	169	125
C. América	2	1
Colombia	65	26
Chile	72	49
Ecuador	22	12
EEUU	210	108
España	188	99
Francia	331	136
Israel	23	11
Italia	119	58
Japón	301	146
Corea del norte	20	8

Corea del Sur	8	5
México	30	8
Reino Unido (Inglaterra)	300	121
Rep. Popular China	7	3
Taiwán	2	1
Uruguay	6	2
Venezuela	2	1
África	8	3
Australia	95	32
O.P. América	16	6
O.P. Asia	32	13
O.P. Europa.	625	256
<b>TOTAL</b>	<b>3292</b>	<b>1624</b>

## ENCUESTA REALIZADA A LOS PROPIETARIOS O ADMINISTRADORES DE LOS HOTELES

1. ¿UD. Como gerente o propietario de la empresa ha recibido algún curso de capacitación?

Hotelera ( )

Administración ( )

Marketing ( )

Idiomas ( )

Otros ( )

2. ¿UD. Realiza cursos de capacitación para su personal?

Idiomas ( )

Administración ( )

Servicio Cliente ( )

Otros ( )

3. ¿Su empresa está afiliado a alguna asociación para brindar un mejor servicio al turista?

Transporte ( )

Artesanía ( )

Restaurante ( )

Guías ( )

Otros ( )

**ENCUESTA REALIZADA A LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS**

1. ¿cuál es el motivo de su visita a esta ciudad?

Vacaciones ( )

Trabajo o Negocios ( )

Estudio ( )

Salud ( )

Otros ( )

• ¿el hotel donde se hospeda brinda los siguientes servicios?

De contestar si como lo evalúa:

Servicios	Si	No	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Restaurante						
Transportes						
Guías de turismo						

- ¿Qué opina de la calidad de nuestros servicios?

Servicios	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Limpieza				
Recepción				
Consejería				
Comedor				
Seguridad				

4. Qué opina del pago que realiza en cuanto a:

Servicios	Justa	Injusta	Compensa
Hospedaje			
Alimentación			
Transporte			
Artesanía			

5.

¿Cómo eligió usted su alojamiento?

Agencia de viajes ( )

- Cadena hotelera ( )
- Consejo de amigos ( )
- Internet ( )
- Oficina de aeropuerto ( )
- Otros ( )

**Cuadro N° 1: Arribos de Turistas Nacionales y Extranjeros nuestra ciudad de Puno.**

**PROVINCIA DE PUNO: ARRIBO DE TURISTAS NACIONALES, EN LOS  
HOTELES DE DOS ESTRELLAS SEGÚN EL LUGAR DE PROCEDENCIA  
EN EL 2006 -2007**

DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA	ARRIBOS				PERNOCTACIONES			
	2006	%	2007	%	2006	%	2007	%
Lima – Callao	976	24.19	1325	26.79	2029	25.37	3342	35.60
Amazonas	1	0.02	1	0.02	1	0.01	1	0.01
Ancash	5	0.12	7	0.14	5	0.06	9	0.10
Apurímac	11	0.27	18	0.36	12	0.15	36	0.38
Arequipa	973	24.12	1206	24.38	1574	19.68	1935	20.61
Ayacucho	15	0.37	9	0.18	40	0.50	9	0.10
Cajamarca	9	0.22	20	0.40	19	0.24	60	0.64
Cusco	885	21.94	977	19.75	1501	18.77	1517	16.16
Huancavelica	3	0.07	0	0.00	5	0.06	0	0.00
Huánuco	24	0.59	5	0.10	43	0.54	5	0.05
ICA	1	0.02	28	0.57	7	0.09	138	1.47

Junín	4	0.10	11	0.22	8	0.10	13	0.14
La Libertad	18	0.45	19	0.38	32	0.40	28	0.30
Lambayeque	17	0.42	13	0.26	58	0.73	28	0.30
Loreto	1	0.02	0	0.00	3	0.04	0	0.00
Madre de Dios	9	0.22	0	0.00	14	0.18	0	0.00
Moquegua	86	2.13	154	3.11	117	1.46	254	2.71
Pasco	2	0.05	0	0.00	8	0.10	0	0.00
Piura	21	0.52	6	0.12	42	0.53	6	0.06
Puno	854	21.17	942	19.05	2296	28.71	1736	18.49
San Martín	1	0.02	4	0.08	2	0.03	4	0.04
Tacna	113	2.80	199	4.02	173	2.16	260	2.77
Tumbes	3	0.07	2	0.04	6	0.08	6	0.06
Ucayali	2	0.05	0	0.00	2	0.03	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>4034</b>	<b>100</b>	<b>4946</b>	<b>100</b>	<b>7997</b>	<b>100</b>	<b>9387</b>	<b>100</b>

Cuadro Nº 2: Arribos de Turistas \_ 2008 y 2009

REGION PUNO: ARRIBO DE TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS A ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, POR MESES, EN LA PROVINCIA DE PUNO EN EL 2008Y 2009

	2006				2007			
	NACIONAL %	EXTRANJERO %	TOTAL %		NACIONAL %	EXTRANJERO %	TOTAL %	
ENERO	5167	8521	13688	6.15	4782	8586	13368	5.22
FEBRERO	7254	9104	16358	7.34	7660	9856	17516	6.84
MARZO	5381	11964	17345	7.79	5431	13061	18492	7.22
ABRIL	5233	13434	18667	8.38	6001	14278	20279	7.92
MAYO	5136	13047	18183	8.16	6389	14931	21320	8.32
JUNIO	4791	10769	15560	6.99	6414	12787	19201	7.50
JULIO	5671	15033	20704	9.30	6333	16908	23241	9.07

AGOSTO	5985	2.69	19102	8.58	25087	11.26	8157	3.18	22034	8.60	30191	11.79
SEPTIEMBRE	5797	2.60	15236	6.84	21033	9.44	7077	2.76	17854	6.97	24931	9.73
OCTUBRE	6391	2.87	16448	7.38	22839	10.25	8066	3.15	18814	7.34	26880	10.49
NOVIEMBRE	5928	2.66	15184	6.82	21112	9.48	8592	3.35	17035	6.65	25627	10.00
DICIEMBRE	5326	2.39	6824	3.06	12150	5.46	7038	2.75	8068	3.15	15106	5.90
<b>TOTAL</b>	<b>68060</b>	<b>30.56</b>	<b>154666</b>	<b>69.44</b>	<b>222726</b>	<b>100</b>	<b>81940</b>	<b>31.9888</b>	<b>174212</b>	<b>68.01</b>	<b>256152</b>	<b>100</b>

Fuente : en base a los Boletines Estadísticos regional de Turismo del 2008 - 2009 DIRCETUR – PUNO

Cuadro Nº 3: Pernoctaciones de turistas – 2006 y 2007

**REGION PUNO: PERNOCTACIONES DE TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS A ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, POR MESES, EN LA PROVINCIA DE PUNO EN EL 2006 Y 2007**

	2006					2007					
	NACIONAL	%	EXTRANJERO	%	TOTAL	%	NACIONAL	%	EXTRANJERO	%	TOTAL
ENERO	6456	1.98	12762	3.92	19218	5.90	6399	1.71	11862	3.16	18261
FEBRERO	10334	3.17	13378	4.10	23712	7.27	11248	3.00	13965	3.72	25213
MARZO	7643	2.34	17382	5.33	25025	7.68	7365	1.96	19227	5.13	26592
ABRIL	7395	2.27	19993	6.13	27388	8.40	7863	2.10	22226	5.93	30089

MAYO	6904	2.12	19387	5.95	26291	8.07	8914	2.38	22426	5.98	31340	8.36
JUNIO	6925	2.12	16584	5.09	23509	7.21	8704	2.32	19231	5.13	27935	7.45
JULIO	7327	2.25	23285	7.14	30612	9.39	8016	2.14	25684	6.85	33700	8.99
AGOSTO	8190	2.51	28732	8.81	36922	11.33	11227	2.99	33787	9.01	45014	12.01
SETIEMBRE	8530	2.62	22576	6.93	31106	9.54	10291	2.74	27087	7.22	37378	9.97
OCTUBRE	9554	2.93	24596	7.55	34150	10.48	11146	2.97	28731	7.66	39877	10.64
NOVIEMBRE	8195	2.51	22944	7.04	31139	9.55	11724	3.13	26315	7.02	38039	10.15
DICIEMBRE	6967	2.14	9912	3.04	16879	5.18	8993	2.40	12486	3.33	21479	5.73
<b>TOTAL</b>	<b>94420</b>	<b>28.97</b>	<b>231531</b>	<b>71.03</b>	<b>325951</b>	<b>100</b>	<b>111890</b>	<b>29.8439</b>	<b>263027</b>	<b>70.16</b>	<b>374917</b>	<b>100</b>

Fuente : En base a los Boletines Estadísticos Regional de Turismo del 2006 - 2007 DIRCETUR – PUNO

CUADRO N° 4: ARRIBO Y PERNOCTACIONES DE TURISTAS SEGÚN  
LUGAR DE PROCEDENCIA.

<b>LUGAR DE PROCEDENCIA</b>	<b>PERNOCTACIONES</b>	<b>ARRIBOS</b>
Argentina	89	51
Alemania	331	205
Bolivia	108	70
Brasil	111	68
Canadá	169	125
C. América	2	1
Colombia	65	26
Chile	72	49
Ecuador	22	12
EEUU	210	108
España	188	99
Francia	331	136
Israel	23	11
Italia	119	58
Japón	301	146

Corea del norte	20	8
Corea del Sur	8	5
México	30	8
Reino Unido (Inglaterra)	300	121
Rep. Popular China	7	3
Taiwán	2	1
Uruguay	6	2
Venezuela	2	1
África	8	3
Australia	95	32
O.P. América	16	6
O.P. Asia	32	13
O.P. Europa.	625	256
<b>TOTAL</b>	<b>3292</b>	<b>1624</b>

**ENCUESTA REALIZADA A LOS PROPIETARIOS O ADMINISTRADORES  
DE LOS HOTELES**

4. ¿UD. Como gerente o propietario de la empresa ha recibido algún curso de capacitación?

Hotelera ( )

Administración ( )

Marketing ( )

Idiomas ( )

Otros ( )

5. ¿UD. Realiza cursos de capacitación para su personal?

Idiomas ( )

Administración ( )

Servicio Cliente ( )

Otros ( )

6. ¿Su empresa está afiliado a alguna asociación para brindar un mejor servicio al turista?

- Transporte ( )
- Artesanía ( )
- Restaurante ( )
- Guías ( )
- Otros ( )

**ENCUESTA REALIZADA A LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS**

1. ¿cuál es el motivo de su visita a esta ciudad?

- Vacaciones ( )
- Trabajo o Negocios ( )
- Estudio ( )
- Salud ( )
- Otros ( )

- ¿el hotel donde se hospeda brinda los siguientes servicios?

De contestar si como lo evalúa:

Servicios	Si	No	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Restaurante						

Transportes						
Guías de turismo						

- ¿Qué opina de la calidad de nuestros servicios?

Servicios	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Limpieza				
Recepción				
Consejería				
Comedor				
Seguridad				

4. Qué opina del pago que realiza en cuanto a:

Servicios	Justa	Injusta	Compensa

Hospedaje			
Alimentación			
Transporte			
Artesanía			

5.

¿Cómo eligió usted su alojamiento?

Agencia de viajes ( )

Cadena hotelera ( )

Consejo de amigos ( )

Internet ( )

Oficina de aeropuerto ( )

Otros ( )

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA**  
**PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

---

**RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION**  
**ADMINISTRATIVA DEL HOTEL QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO**  
**PERIODOS 2009 – 2010**

**HUMAN RESOURCES AND THEIR INFLUENCE ON THE**  
**ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE QALASAYA HOTEL OF THE**  
**CITY OF PUNO PERIODS 2009 - 2010**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

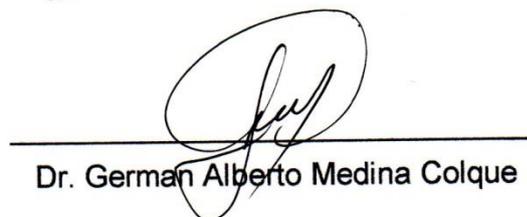
**PRESENTADO POR:**

**NURY SIVEL SARDON NAVIA**

**DIRECTOR DE TESIS** :

  
Dr. Raul Anchapuri Canaza

**COORDINADOR  
DE INVESTIGACIÓN** :

  
Dr. German Alberto Medina Colque

**PUNO – PERÚ**

**2019**

**RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION  
ADMINISTRATIVA DEL HOTEL QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO  
PERIODOS 2009 – 2010**

HUMAN RESOURCES AND THEIR INFLUENCE ON THE ADMINISTRATIVE  
MANAGEMENT OF THE QALASAYA HOTEL OF THE CITY OF PUNO  
PERIODS 2009 - 2010

**NURY SIVEL SARDON NAVIA**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**ARTÍCULO CIENTÍFICO****RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION  
ADMINISTRATIVA DEL HOTEL QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO  
PERIODOS 2009 – 2010**

HUMAN RESOURCES AND THEIR INFLUENCE ON THE ADMINISTRATIVE  
MANAGEMENT OF THE QALASAYA HOTEL OF THE CITY OF PUNO  
PERIODS 2009 - 2010

AUTOR: **NURY SIVEL SARDON NAVIA**

CORREO ELECTRONICO: [nury\\_75@hotmail.com](mailto:nury_75@hotmail.com)

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS – UNA PUNO

---

**RESUMEN**

El trabajo de investigación titulado “**RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL HOTEL QALASAYA DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODOS 2009 – 2010**”. El objetivo trazado es el de analizar la influencia de recursos humanos en la gestión administrativa en la prestación de servicios. Luego de haber alcanzado los resultados se procedió a su análisis y discusión, arribándose entre las más importantes a las siguientes conclusiones Se ha determinado que no existe una adecuada capacitación del personal, tanto administradores, como demás trabajadores, por lo que no se lleva una debida administración ni una adecuada atención al cliente. En el transcurso de la investigación se pudo detectar que no existe una evaluación y control interno en estos establecimientos de hospedaje como también la falta de asociaciones con otras servicios afines a este negocio como restaurantes bares, artesanías, agencias de viajes, etc. Por lo que se considera es de vital importancia para brindar un servicio de calidad y seguridad al cliente en su estadía del lugar donde se hospedan Dentro de las principales recomendaciones tenemos capacitar a los propietarios como al personal que labora en los establecimientos de hospedaje para mejorar la atención y servicio al cliente, a la vez asociarse con empresas que generan servicios afines para de esa manera contar con servicios adicionales o recomendar a clientes que lo requieran durante su estadía en el lugar donde se hospedan, aplicar un control y evaluación constante al

personal que labora en la empresa, realizar nuevas estrategias para un mejor funcionamiento de la empresa. El trabajo se ha estructurado en cinco capítulos conformados de la siguiente manera:

**Capítulo I.** que comprende el planteamiento del problema donde se presenta la problemática, formulación y sistematización del problema; la mala administración y servicio inadecuado al cliente, se describe los antecedentes afines a nuestro tema de investigación, como también la justificación por lo que es importante generar una guía para la gestión administrativa siendo el objetivo de nuestro trabajo de investigación.

**Capítulo II.** Consta del marco teórico y conceptual en la cual se describe conceptos concernientes al trabajo de investigación. Y por último las hipótesis planteadas. Los recursos humanos repercuten de forma directa en la gestión administrativa de los hoteles

**Capítulo III.** La cual menciona el método utilizado inductivo \_ deductivo \_ analítico \_ sintético, el tipo y nivel de investigación que es descriptiva \_ explicativa por último la población y muestra que es la totalidad de los hoteles, las técnicas de recopilación de datos que fueron a través de entrevistas, encuestas y análisis documental.

**Capítulo IV.** Se describen las características del establecimiento de hospedaje Qalasaya los cuales se tomaron como muestra para nuestro tema de investigación.

**Capítulo V.** Esta referido a la exposición y análisis de los resultados de nuestra investigación. Las propuestas realizadas, discusión, conclusiones, recomendaciones y por último los anexos correspondientes.

**Palabras clave:** Recursos Humanos, Gestión, Administración, Gestión Administrativa

#### ABSTRACT

The research work entitled "HUMAN RESOURCES AND THEIR INFLUENCE ON THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE QALASAYA HOTEL OF THE CITY OF PUNO PERIODOS 2009 - 2010" The aim is to analyze the influence of human resources on administrative management in the provision of services. After having reached the results, we proceeded to its analysis and discussion, arriving among the most important to the following conclusions: It has been determined that there is no adequate training of staff, both administrators, and other workers, so there is no due administration or adequate customer service. In the course of the investigation, it was detected that there is no internal evaluation and control in these lodging establishments, as well as the lack of associations with other services related to this business such as restaurants, bars,

handicrafts, travel agencies, etc. For what is considered is of vital importance to provide a quality service and security to the client in their stay of the place where they stay. Among the main recommendations we have, training the owners as well as the staff working in the lodging establishments to improve customer service and attention, at the same time associating with companies that generate related services in order to have additional services or recommend to clients that require it during their stay in the place where they stay. Apply a control and constant evaluation to the personnel that works in the company, to realize new strategies for a better functioning of the company. The work has been structured in five chapters formed as follows:

**n** that includes the approach of the problem where the problem is presented, formulation and systematization of the problem; the bad administration and inadequate service to the client, the antecedents related to our research topic are described, as well as the justification for what is important to generate a guide for the administrative management being the objective of our research work.

**Chapter II.** It consists of the theoretical and conceptual framework in which concepts related to research work are described. And finally the hypotheses. Human resources have a direct impact on the administrative management of hotels.

**Chapter III.** Which mentions the method used inductive \_ deductive\_ analytical \_ synthetic, the type and level of research that is descriptive \_ finally explanatory the population and shows that it is the totality of the hotels, the techniques of data collection that were through interviews , surveys and documentary analysis.

**Chapter IV.** The characteristics of the Qalasaya lodging establishment are described, which were taken as a sample for our research topic.

**Chapter V** This refers to the presentation and analysis of the results of our research. The proposals made discussion conclusions, recommendations and finally the corresponding annexes.

**Keywords:** Human Resources, Management, Administration, Administrative Management

## INTRODUCCIÓN

El turismo actualmente en nuestra ciudad de Puno se está ampliando debido a que se encuentra en medio de un corredor turístico los cuales se encuentran entre la ciudad de Cusco y La ciudad de la Paz, por lo que la ciudad de Puno es un lugar turístico muy importante en el recorrido turístico, para lo cual los establecimientos de

hospedaje son un negocio muy importante Debido a que en los últimos años existe un mayor arribo de turistas.

Por lo tanto el hotel según reportes de la dirección de turismo son establecimientos que menos pernотaciones reporta a diferencia de otros. Por lo que se considera que existe un problema en la administración de dichos hoteles lo cual requieren de nuevas estrategias para obtener mayores pernотaciones de turistas brindando servicios de calidad al usuario.

Con este tema de investigación tratamos de concientizar a los propietarios especialmente para que evalúen o capaciten al personal que trabajan en su establecimiento de hospedaje para así de esa manera obtener mayores utilidades y prestigio a su hotel.

Este trabajo de investigación es desarrollado de la siguiente manera:

### **METODOS Y MATERIALES**

**MÉTODO DESCRIPTIVO:** Este método se utilizó porque permite desarrollar Hechos y se utilizó para describir o analizar las tablas obtenidos de las encuestas, entrevistas.

**MÉTODO ANALÍTICO:** Este método se usó para el análisis de la normatividad, documentación, e información administrativa del hotel Qalasaya.

**MÉTODO DEDUCTIVO:** Este método nos ha permitido partir de lo general a lo particular la que nos ha permitido establecer la gestión administrativa del hotel Qalasaya.

### **RESULTADOS**

**Analizar de qué manera el personal administrativo hotelero repercute en la gestión administrativa del hotel Qalasaya.**

Para el presente trabajo se encuestaron a los usuarios del hotel para luego ser tabulados los resultados., a la vez le se da el valor de 1 a las respuestas de las preguntas realizadas a los administradores.

**Tabla 1.** Realizamos una pregunta para determinar si el personal administrativo del hotel galasaya se encuentra capacitado en temas administrativos.

**¿Usted Realiza Cursos de Capacitación Para su Personal?**

**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS: CAPACITACION A SU PERSONAL**

<b>Cursos</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Idiomas	3	50
Administración	1	16
Serv. Al Cliente	2	34
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta elaborada por la autora

Como podemos ver en la Tabla 1, el nivel de participación del administrador en los cursos programados por la gerencia del hotel, es el siguiente un 50% de participación en cursos de idiomas, un 16% de participación en cursos administrativos, un 34% de participación en cursos de atención al cliente, en otros cursos, el administrador no ha tenido participación, podemos apreciar que la empresa se enfoca más en especializar a sus colaboradores en cursos de idiomas y servicio al cliente.

**Tabla 2.** Realizamos la pregunta al administrativo para determinar si el hotel se encuentra afiliado a asociaciones para dar un servicio.

**¿Está Afiliado a Alguna Asociación para Brindar Mejor Servicio al Turista?**

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA: AFILIACION EN ALGUNA ASOCIACION**

	<b>Total</b>	<b>%</b>
Transporte	1	8
Artesanía	2	15
Restaurante	2	15
Guías	3	23
Agencias de viaje	5	39
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta al propietario

Podemos apreciar en la Tabla 2, que el hotel de los 5 servicios con los que cuenta y ofrece a sus clientes, tiene 13 afiliados, teniendo 1 afiliado en servicio de transporte que representa el 8%, 02 afiliados en artesanías, que representan el 15%, 02 afiliados de restaurantes, que representan el 15%, 03 guías de turismo, que representan el 23% y 05 agencias de viaje, representando el 39%.

**Determinar la incidencia de los recursos humanos en la prestación de servicios del hotel Qalasaya**

En el presente objetivo se realizaron encuestas a los clientes del hotel Qalasaya, entre nacionales y extranjeros.

**Tabla 3.** Hacemos la pregunta al turista, para saber cuál ha sido el motivo de su visita a la ciudad de Puno

**¿Cuál es el motivo de su visita a la ciudad?**

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA: MOTIVO DE SU VISITA**

Nº de Turistas	Total	%
Vacaciones	26	52
Trabajo o Negocio	14	28
Estudio	7	14
Salud	2	4
Otros	1	2
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

FUENTE: encuesta a turistas

Como podemos ver en la Tabla 3, de 50 turistas encuestados, el 52% de turismo viene por vacaciones el 28% de turismo es por una visita de negocios el 14% viaja por estudios 4% viaja por salud y el 2% llega por otros motivos.

**Tabla 4.** Hacemos la pregunta al turista para determinar cual es el nivel de satisfacción de nuestros servicios adicionales.

**¿Cómo Calificaría Nuestros Servicios Adicionales?**

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA: SERVICIOS ADICIONALES QUE BRINDAN**

Servicios	Comedor	%	Transporte	%	Guías de Turismo	%	Bar.	%
Malo	10	20	15	30	10	20	20	40

Regular	15	30	35	70	30	60	25	50
Bueno	20	40			8	16	5	10
Muy Bueno	5	10			2	4		
<b>Total</b>	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

FUENTE: encuestas a turistas elaborada por la autora.

Como podemos ver en la Tabla 4, que de 50 personas encuestadas en cuanto a los servicios adicionales que vende el hotel podemos observar que, el nivel de satisfacción del comedor esta entre un regular a bueno un 70% de encuestados opinan que el servicio de transporte es un servicio regular, el 60% opina que el servicio que dan los guías de turismo es regular, y el 50% de personas encuestadas opinan que el bar da un servicio regular.

**Tabla 5.** Realizamos una pregunta para determinar cómo califican la calidad de servicio que brinda el hotel Qalasaya.

**¿Qué Opina de Nuestra Calidad de Servicio?**

**RESULTADO DE LA ENCUESTA: CALIDAD DE SERVICIOS**

Servicios	Limpieza	%	Recepción	%	Comedor	%	Seguridad	%
Malo	2	4	4	8	5	10		
Regular	15	30	15	30	12	24	14	28
Bueno	25	50	22	44	28	56	30	60
Muy Bueno	8	16	9	18	5	10	6	12
<b>TOTAL</b>	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

FUENTE: Encuesta a turistas

Podemos ver en la Tabla 5, que de las 50 personas encuestadas, el 50% opinan que el servicio de limpieza es bueno, el 44% de personas opinan que el servicio de la recepción es bueno, el 56% de personas opinan que el servicio del restaurante es bueno y el 60% de personas encuestadas opinan que el servicio de seguridad es bueno.

**Tabla 6.** Hacemos la pregunta al turista para saber por qué medio eligió nuestro establecimiento.

**¿Cómo Eligio el Alojamiento?**

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA: ELECCION DE HOSPEDAJE**

Por	Total	%
-----	-------	---

Agencia de Viajes	5	10
Cadena hotelera	10	20
Consejo de Amigos	8	16
Internet	18	36
Aeropuerto	6	12
Otros	3	6
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

FUENTE: encuesta a turistas

Como podemos ver en la tabla 6, De 50 personas, la mayoría de turistas que representa el 36%, hacen uso del internet ya sea visitando la página web del establecimiento o realizando sus reservas directamente por otros canales electrónicos así también usan el internet para tener una apreciación previa del lugar al que visitan y de esta forma poder elegir entre un hotel u otro, el 20% de turismo son captados por cadenas hoteleras.

#### **Proponer Políticas y estrategias de gestión administrativa hotelera, para la competitividad del Hotel Qalasaya.**

La gerencia está a cargo del administrador cuya función básicamente es de llevar a cabo las actividades de planeamiento, organización, dirección y control. Deberá coordinar las actividades con las áreas que tiene a su cargo sobre todo plantear las metas, estrategias y compartirlas con todos los miembros de la organización.

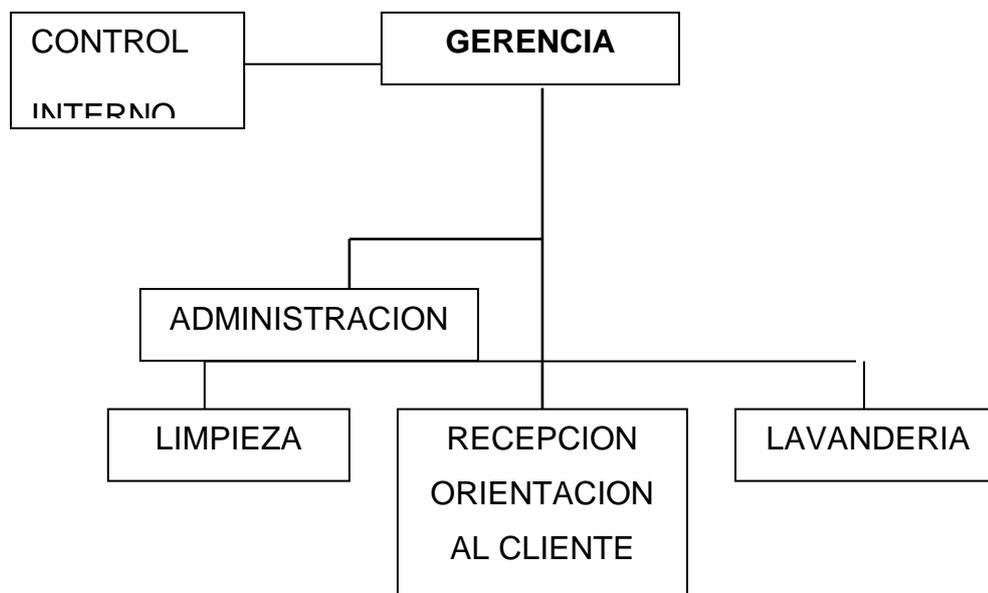
El encargado de la administración debería de realizar segmentación de mercado para orientar las estrategias de venta de acuerdo a las necesidades y criterios como la toma de reservas que permitirá obtener una producción de ventas de habitaciones de acuerdo a su origen. Las cuales pueden ser:

**Corporativa** tarifas establecidas con descuento a empresas de acuerdo a la frecuencia de reservas que soliciten.

**Agencias de viajes**, tarifas negociadas con las agencias las cuales pueden ser comisionadas o netas, pueden tener un descuento especial por volumen. Realizar reservas por correo electrónico, teléfono, página Web personal, reservas en grupos etc. El hotel establecerá tarifas y políticas de estas reservas Las cuales deben ser pactadas entre el hotel y cliente Para lo cual una vez realizada las reservas deberá ser procesada la solicitud, para que de esta manera todos los involucrados en el hotel tendrán las pautas necesarias para las operaciones de sus funciones.

Por lo cual el hotel deberá contar con un adecuado organigrama las cuales indiquen el orden jerárquico que existe en el hotel.

### Propuesta del organigrama para el Hotel



### DISCUSIÓN

Ccopa, Juan Ubaldo E (2008) en su tesis titulado **“Análisis De Costos Y Rentabilidad De Los Establecimientos De Hospedaje Del Distrito De Puno Periodo 1999-2000”**. Concluye en lo siguiente:

- a) El recargo del 13% a favor del trabajador en la prestación de servicios de hospedaje tal como lo establece la normatividad, lo cual no es aplicado por las empresas de hospedaje tomadas como unidad de análisis. Esto por desconocimiento de la legislación vigente y desconocimiento del tratamiento de dicho porcentaje.
- b) Para perfeccionar el control sobre la emisión de los comprobantes de pago de los establecimientos de hospedaje se plantea que los registros

o fichas de huéspedes sean legalizados por un notario, de tal manera que sea considerado como un medio de control para el cruce de información.

Quispe, H (2009). En su tesis “**Competitividad De Los Establecimientos De Hospedaje De La Categoría De Tres Estrellas En La Provincia De Puno, 1999 - 2000**”. Concluye en lo siguiente:

- a) Tomando en cuenta las características propias de los hoteles de tres estrellas de la provincia y su localización y arreglos con motivos del lugar, sus antecedentes históricos y las estrategias empleadas por los hoteles de tres estrellas como factor determinante para la elección de la estrategia segmentación, consideramos que la ESTRATEGIA DIFERENCIADA es la más eficaz, pues nos diferenciamos al dirigirnos únicamente al turista histórico cultural, según la clasificación por motivos del viaje y a determinadas agencias del lugar, lima e internacionales.
- b) La estrategia de posicionamiento completamente a la de segmentación y juntos determinan el curso de todas las acciones de promoción y marketing que se debe seguir. El posicionamiento planteado por los hoteles de tres estrellas en la provincia de Puno, está determinado por las ventajas competitivas de los hoteles respecto a los hoteles de otras categorías.

El trabajo de investigación realizado, se detectó la falta de promoción de servicios que brinda el hotel especialmente en la páginas de Internet, por lo que. Un establecimiento de hospedaje brinda servicios de alojamiento para lo cual los factores que influyen en la selección de un hotel en un cliente son muy variados, algunas veces difíciles de demostrar por el hecho que el servicio que se presta y la infraestructura del hotel no se comprueban sino hasta la llegada del huésped. Sin embargo se puede mencionar factores como la ubicación, precio, recomendación, servicio de reservas accesibles, limpieza y apariencia, nombre y reputación, seguridad, buen servicio entre otros. Estos factores pueden ser una herramienta utilizada en la estrategia de ventas y promoción del hotel.

## CONCLUSIONES

- No se cuenta con una organización adecuada dentro y fuera del hotel debido a que el administrador no se encuentran debidamente capacitados para afrontar este problema que impide a los hoteles brindar un servicio completo especialmente al turista extranjero el cual requiere seguridad y comodidad durante su estadía en el lugar donde se hospeda.
- El hotel no cuentan con el personal calificado para brindar un servicio de calidad al turista puesto que no se realizan las respectivas evaluaciones al contratar al personal especialmente el que encargara del área de recepción ya que este es el que refleja la imagen del establecimiento.
- No se realiza capacitaciones al personal que labora en el hotel debido a que no se encuentran obligados por el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje en adición a esto el administrador no considera conveniente la capacitación de su personal. Por lo cual se limitan a brindar únicamente servicios de hospedaje.
- El hotel no se encuentra afiliados con empresas que brindan servicios afines al turismo, debido a esto existe una inadecuada atención al turista especialmente extranjero. Debido a que no proponen alternativas de solución al problema existente. Ya que se pudo percibir escaso arribo de turistas extranjeros a estos establecimientos de hospedaje.

## BIBLIOGRAFÍA

- Centro de formación en turismo. (2005). Extensión Educativa, Recepción Y Reservas Hoteleras. CENFOTUR
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. (2006 y 2007). Boletines estadísticos dirección de Turismo Puno: DIRCETUR
- Ibáñez Machiacao, Mario (2005). Administración de recursos humanos en la empresa. Lima: Editorial San Marcos.
- Pequeña y Mediana Empresa Administración, organización y gestión. (2007) Océano centrum. Lima: Universo
- Plan de Desarrollo Turismo (2000), – Artesanía 2001 – 2006 Puno

- Ministerio de comercio exterior y turismo. (2004) Reglamento de Establecimientos de Hospedaje Decreto supremo N° 029 – 2004 – MINCETUR
- Ataupillco, Dante (2004) Sectores económicos: Lima Ibera asociados.
- [www. Mincetur.gob](http://www.Mincetur.gob).