



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES**  
**Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**MARKETING ESTRATÉGICO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
**GESTIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y**  
**LABORES ADMINISTRATIVAS EN EL HOTEL SUNRISE -**  
**ILO 2023**

**PRESENTADO POR**

**BACH. FRANCO ALFONSO PEREZ RODRIGUEZ**

**ASESOR**

**DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING**  
**ESTRATÉGICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2024**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el trabajo de investigación ( ) / Tesis ( ) / Trabajo de suficiencia profesional (x) / Trabajo académico ( ), titulado “**GESTIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y LABORES ADMINISTRATIVAS EN EL HOTEL SUNRISE - ILO 2023**” presentado por el(la) Bachiller **FRANCO ALFONSO PEREZ RODRIGUEZ** para obtener el grado académico ( ) o Título profesional (x) o Título de segunda especialidad ( ) de: **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**, y asesorado por el(la) **DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**, designado como asesor con RESOLUCIÓN DE DECANATO N°02856- 2024-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de suficiencia profesional	Porcentaje de similitud
Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico	Franco Alfonso Perez Rodriguez	“GESTIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y LABORES ADMINISTRATIVAS EN EL HOTEL SUNRISE - ILO 2023”	12 % (14 de noviembre de 2024)

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **12 %**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado de similitud con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 14 de noviembre de 2024



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI  
FACULTAD DE CIENCIAS

Dr. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA  
Jefe de la Unidad de Investigación

## ÍNDICE

PORTADA.....	1
PÁGINA DEL JURADO .....	2
DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
ÍNDICE .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES .....	5
1.1 Reseña Histórica de la Empresa .....	5
1.2 Descripción de las Actividades del Hotel Sunrise.....	5
<b>1.2.1 Misión</b> .....	6
<b>1.2.2 Visión</b> .....	6
<b>1.2.3 Organigrama de la Empresa</b> .....	6
<b>1.2.2 Propósito del Hotel Sunrise</b> .....	7
1.3 Contexto Socioeconómico, Ambiental, Descripción del Área de la Institución .....	7
<b>1.3.1 Contexto Social</b> .....	7
<b>1.3.2 Contexto Económico</b> .....	7
<b>1.3.3 Contexto Ambiental</b> .....	8
1.4 Descripción de las tareas profesionales realizadas .....	9
1.5 Objetivos y Retos del Cargo Profesional.....	13
<b>1.5.1 Propósitos Específicos</b> .....	13
<b>1.5.2 Retos Específicos</b> .....	14
1.6 Descripción del producto o proceso de la labor profesional .....	14
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN .....	17
2.1 Bases teóricas y legales de las teorías, métodos, técnicas y procedimientos aplicados en el desempeño del cargo.....	17
<b>2.1.1 Protección al Consumidor</b> .....	17

<b>2.1.2 Gestión de Proceso de Atención del Cliente</b> .....	18
<b>2.1.3 Uso de Tecnología y Sistemas de la Información</b> .....	19
<b>2.1.4 Reglamento de Establecimientos de Hospedaje</b> .....	20
2.2 Validación crítica de las teorías, los métodos, técnicas y procedimientos para resolver los casos que se presentaron en el desempeño del cargo .....	20
<b>2.2.1 Sistema Hotelero Xafiro</b> .....	20
<b>2.2.2 Modelo SERVQUAL</b> .....	23
<b>2.2.3 Organización de Eventos</b> .....	24
<b>CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIA</b> .....	26
3.1 Propuesta de la Mejora del Modelo Organizacional o Institucional, Plan de Negocio, Método, Proceso o Procedimiento Administrativo, Comercial o Análisis Económico .....	26
<b>3.1.1 Introducción</b> .....	26
3.2 Descripción de la implementación de la mejora propuesta .....	27
<b>3.2.1 Problemática</b> .....	27
<b>3.2.2 Objetivo de la implementación de la mejora</b> .....	27
<b>3.2.3 Objetivo Específico</b> .....	28
<b>3.2.5 Indicadores</b> .....	29
<b>3.2.6 Actividades</b> .....	29
<b>CONCLUSIONES</b> .....	31
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	32
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	34
<b>ANEXOS</b> .....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Hotel Sunrise .....	6
Figura 2 Reporte diario de habitaciones.....	12
Figura 3 Rack de habitaciones de aplicación XAFIRO .....	22
Figura 4 Encuesta SEVQUAL para huéspedes.....	23
Figura 5 Checklist para eventos .....	25
Figura 6 Fotografía de la recepción del Hotel Sunrise.....	35
Figura 7 Fotografía del rol como trabajador del Hotel Sunrise .....	35
Figura 8 Imagen de la ubicación del Hotel Sunrise en Google Maps.....	35
Figura 9 Fotografía del ingreso al Hotel Sunrise .....	36

## RESUMEN

El Puerto de Ilo, situada en el sur de Perú, se destaca por su creciente importancia comercial debido a la presencia de múltiples sedes empresariales que atraen tanto a viajeros nacionales como internacionales. Este puerto estratégico se ha convertido en un punto de convergencia para operaciones comerciales, generando una demanda significativa de servicios de alojamiento para los visitantes. En este contexto, el Hotel Sunrise, un establecimiento de 4 estrellas ubicado estratégicamente en el centro de Ilo, ha emergido como el hotel corporativo líder en la región, reconocido por su excelente servicio y confort para los viajeros de negocios.

Este informe de investigación descriptiva titulado “Gestión del proceso de atención al cliente y labores administrativas en el Hotel Sunrise” se centra en el análisis detallado del proceso de atención al cliente y las funciones administrativas en el establecimiento, particularmente desde mi experiencia como recepcionista. A lo largo del estudio, se identificaron áreas clave que requieren mejoras, tales como la demora en los procesos de check-in y check-out y los problemas de comunicación interna. Basado en este análisis, se desarrollaron propuestas concretas para optimizar el desempeño del área de recepción, mejorar la eficiencia operativa y elevar la satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** Hotel, Area de recepción, Comunicación Interna

## **ABSTRACT**

The Port of Ilo, located in southern Peru, stands out for its growing commercial importance due to the presence of multiple business headquarters that attract both national and international travelers. This strategic port has become a convergence point for commercial operations, generating a significant demand for accommodation services for visitors. In this context, Hotel Sunrise, a 4-star establishment strategically located in the center of Ilo, has emerged as the leading corporate hotel in the region, recognized for its excellent service and comfort for business travelers.

This descriptive research report titled "Management of the Customer Service Process and Administrative Duties at Hotel Sunrise" focuses on the detailed analysis of the customer service process and administrative functions at the establishment, particularly from my experience as a receptionist. Throughout the study, key areas that require improvement were identified, such as the lack of reception staff, delays in the check-in and check-out processes, and internal communication issues. Based on this analysis, concrete proposals were developed to optimize the performance of the reception area, improve operational efficiency, and enhance customer satisfaction.

**Keywords:** Hotel, Reception Area, Internal Communication

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional, titulado “Gestión del Proceso de Atención al Cliente y Labores Administrativas en el Hotel Sunrise – Ilo 2023”, tiene como objetivo describir y analizar mi experiencia profesional en el Hotel Sunrise, ubicado en la ciudad de Ilo, durante el año 2023. En este documento, se abordan dos aspectos fundamentales de mi labor como recepcionista: la gestión del proceso de atención al cliente y las diversas tareas administrativas que desempeñé, todo ello en el contexto de mi formación en la carrera de Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico.

El Hotel Sunrise, un hotel corporativo de 4 estrellas, cuenta con una moderna infraestructura que incluye 46 habitaciones de diferentes tipos, todas equipadas con frigobar, amenities y todas las necesidades básicas. Además, el hotel dispone de ascensores, estacionamiento interno y externo y diversas áreas sociales como restaurante, terraza, piscina, lobby interno y área de coworking. También cuenta con espacios para eventos, como el área SUM y la terraza.

Trabajar en el Hotel Sunrise en el área de Recepción me permitió no solo adquirir experiencia práctica en la industria hotelera, sino también aplicar y desarrollar competencias clave de mi carrera de Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico. La gestión eficiente del servicio al cliente y la administración de tareas operativas me brindaron la oportunidad de poner en práctica principios de administración, tales como la organización, la planificación estratégica y la gestión de recursos.

A través de este informe, abordaré cómo mi experiencia en la atención al cliente contribuyó a mejorar la satisfacción de los huéspedes, así como los desafíos y soluciones encontradas en la ejecución de labores administrativas.

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 Reseña Histórica de la Empresa**

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por la Gerente General actual del Hotel, la Sra. Geovana Pizarro, el Hotel Sunrise inició sus operaciones en el año 2016. Fue fundado por el Sr. Cleofé Gutiérrez Flores y la Sra. Lucía Pérez de Gutiérrez, junto con sus hijos: Pedro, Rossana, Mirna, Katerine y Gustavo Gutiérrez. En sus primeros días, el Sr. Pedro Gutiérrez lideraba como Gerente de la empresa. La inspiración detrás de la creación del Hotel Sunrise se remonta al deseo persistente del fundador, el Sr. Cleofé Gutiérrez, de establecer un hotel en el Puerto de Ilo. Su motivación surge de su experiencia en la industria pesquera, donde observó que muchas empresas y trabajadores llegaban al Puerto de Ilo sin opciones de hospedaje de calidad. Esto lo llevó a la conclusión de que había una necesidad insatisfecha en la región, y decidió emprender la aventura hotelera para proporcionar un alojamiento que cumpliera con las necesidades y expectativas de los visitantes y trabajadores locales. Ahora, la Sra. Geovana Pizarro se desempeña como Gerente General y la Sra. Katerine Gutiérrez como Subgerente, continuando con la visión inicial de ofrecer una experiencia de hospedaje excepcional en el Puerto de Ilo. (Pizarro, Reseña Histórica del Hotel Sunrise, 2024)

### **1.2 Descripción de las Actividades del Hotel Sunrise**

- Nombre o Razón Social de la Empresa: Inversiones Turísticas G&P S.A.C
- Nombre Comercial: Sunrise Hotel

- Tipo de Contribuyente: Sociedad Anónima Cerrada
- RUC: 20533198237
- Actividades Comerciales: Hoteles, Campamentos y Otros, Restaurantes, Bares y Cantinas.
- Dirección Legal: Calle Moquegua 657, Ilo.

### 1.2.1 Misión

“Brindar una atención de primera, haciendo sentir a nuestros huéspedes experiencias inolvidables, llenándolos de energía y satisfacción desde nuestra atención y con nuestra infraestructura”.

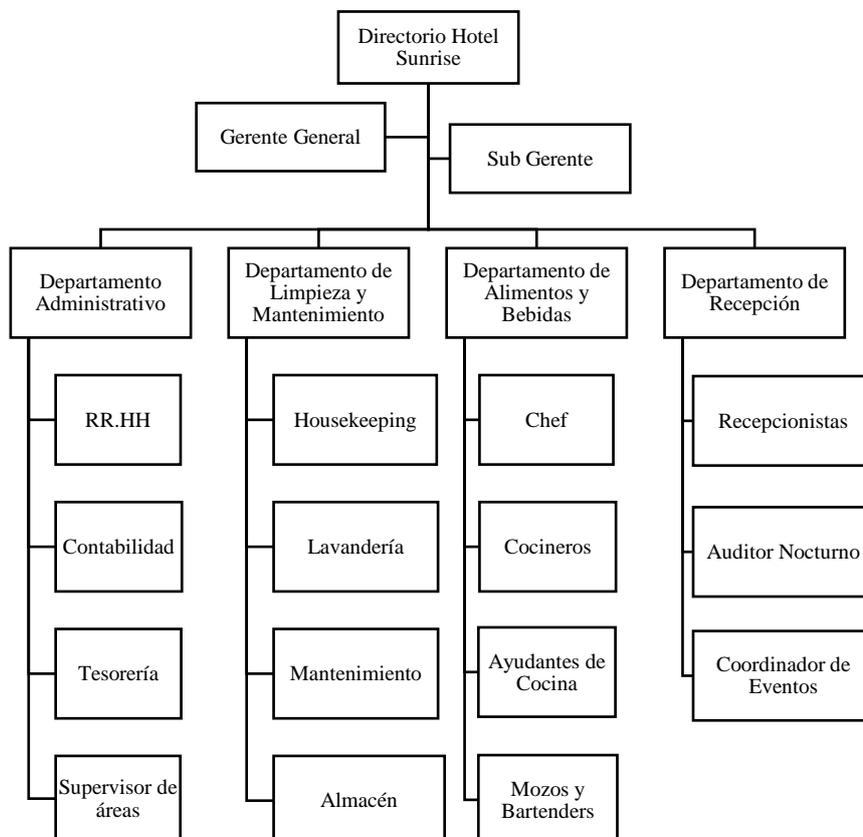
### 1.2.2 Visión

“Posicionarnos como uno de los mejores hoteles de la región, siendo la mejor opción para nuestros clientes, colaboradores y propietarios”.

### 1.2.3 Organigrama de la Empresa

*Figura 1*

*Organigrama Hotel Sunrise*



### **1.2.2 Propósito del Hotel Sunrise**

El objetivo principal del Hotel es garantizar que los visitantes disfruten de una experiencia única y satisfactoria durante su estancia. El Hotel se compromete a brindar un refugio acogedor lejos de casa, donde los huéspedes puedan relajarse, descansar y recargar energías en un ambiente tranquilo y sereno. (Hotel Sunrise, 2016)

## **1.3 Contexto Socioeconómico, Ambiental, Descripción del Área de la Institución**

### **1.3.1 Contexto Social**

El Contexto social Sunrise Hotel en Ilo se define por su posición dentro de la estructura social en la comunidad local y regional como un actor importante en el sector turístico local. Ilo con una población aproximada de 74mil 649 habitantes según datos del censo de 2017 (INEI). Ilo es un lugar donde se mezclan muchas culturas y tradiciones debido a que es uno de los puertos más importantes del Perú y está estratégicamente ubicado en el sur del Perú. Esta variedad étnica y cultural se ve en la gente que vive aquí y en los visitantes que vienen de diferentes partes del país y del extranjero. (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI), 2018)

La competencia en el mercado Hotelero en Ilo también define parte de su contexto social ya que el Hotel Sunrise debe ajustarse y competir con otros establecimientos para mantener altos estándares de servicio y eficiencia. En conjunto, este entorno social define cómo el Hotel Sunrise se relaciona y adapta dentro de los diferentes niveles sociales y económicos de Ilo, influenciando sus estrategias de comunicación interna y externa, así como su impacto en la economía local y regional.

### **1.3.2 Contexto Económico**

El Hotel Sunrise, al ser el único Hotel de 4 estrellas de Ilo, influye indirectamente en la economía local al diversificar sus fuentes de ingresos a través del alquiler de habitaciones y la organización de eventos. Estos eventos incluyen conferencias, reuniones corporativas, bodas y otras celebraciones, atrayendo tanto a huéspedes locales como a visitantes de fuera de la ciudad.

Además de servir a clientes individuales, el Hotel cuenta como clientes recurrentes empresas que cuentan con crédito, las cuales utilizan sus servicios de hospedaje, restaurante y lavandería para satisfacer las necesidades de sus empleados y viajeros de negocios. Esta clientela corporativa no solo garantiza un flujo constante de ingresos, sino que también contribuye a la reputación y la estabilidad financiera del hotel.

La capacidad del Hotel Sunrise para ofrecer estos servicios no solo fortalece su posición en el mercado local, sino que también tiene un impacto positivo en la economía más amplia de Ilo. Al atraer visitantes y empresarios a la región, el hotel impulsa la demanda de servicios complementarios como restaurantes locales, tiendas y actividades turísticas, beneficiando así a otros sectores económicos locales.

En términos de empleo, el Hotel Sunrise desempeña un papel crucial al ofrecer oportunidades laborales en diversas áreas clave como recepción, área de atención, limpieza y cocina. Estas oportunidades no solo generan empleo directo para la población Ileña, sino que también permiten el desarrollo profesional dentro del sector hotelero. Esto contribuye significativamente al bienestar económico de la comunidad al proporcionar ingresos estables y la posibilidad de crecimiento profesional en varias especialidades del hotel.

### **1.3.3 Contexto Ambiental**

El Hotel Sunrise se enfrenta a desafíos ambientales al operar en una región costera como Ilo, un puerto con gran actividad industrial y pesquera. Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, el hotel ha implementado políticas para minimizar su impacto ambiental. Estas incluyen la gestión eficiente de residuos, el

uso responsable del agua, y la reducción de consumo energético a través de tecnologías como bombillas LED y cabe mencionar que todas las habitaciones del hotel son libres de tabaco, en cumplimiento con las normativas de salud y medio ambiente. Está prohibido fumar dentro de las habitaciones, lo que contribuye a mantener un aire más limpio y saludable para los huéspedes. Además, esta política ayuda a reducir la contaminación del aire en los espacios cerrados y el riesgo de incendios, promoviendo un entorno seguro y libre de humo.

#### **1.4 Descripción de las tareas profesionales realizadas**

Como recepcionista hotelero me basé en desempeñar una variedad de tareas cruciales para garantizar la eficiencia operativa del Hotel y la satisfacción del cliente. Las funciones principales incluyen la recepción y registro de huéspedes, la gestión de reservas, facturación, la atención de llamadas telefónicas y la prestación de información turística y servicios adicionales que los clientes puedan requerir. Además, se encarga de la facturación y cobro de servicios, asegurándose de que todos los pagos se procesen correctamente y de manera oportuna.

Una de las responsabilidades clave es la coordinación con otros departamentos del hotel, como limpieza, mantenimiento y la cocina, para asegurar que las necesidades de los huéspedes se cumplan de manera eficiente. Esto implica la comunicación constante y la resolución de cualquier problema o solicitud especial que pueda surgir durante la estadía de los clientes.

Además de las funciones mencionadas, el recepcionista en el Hotel Sunrise realiza diversas tareas administrativas. Estas incluyen la preparación de informes diarios sobre la ocupación del hotel y el seguimiento de las reservas futuras. La recepción de quejas y la implementación de medidas correctivas también forman parte de las responsabilidades, garantizando que cualquier inconveniente sea resuelto de manera efectiva y oportuna. Otras tareas administrativas abarcan la actualización y el mantenimiento de registros financieros, la gestión de inventarios de suministros y la coordinación de eventos especiales dentro del hotel. Adicionalmente, se realiza un reporte diario para el área de Housekeeping, detallando las habitaciones que requieren limpieza, mantenimiento y cualquier

solicitud especial de los huéspedes, asegurando una buena coordinación entre la recepción y el personal de limpieza.

Durante mi desempeño en el área de Recepción del Hotel Sunrise, ejecute diversas funciones clave:

- **Gestión de Reservas:** Me encargué de recibir y procesar reservas con el Software Hotelero Xafiro a través de diferentes canales, como llamadas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales. Esto implicaba verificar la disponibilidad de habitaciones, confirmar las reservas y coordinar cualquier solicitud especial de los huéspedes.
- **Registro de Huéspedes (Check-in):** Al recibir a los huéspedes, realicé el proceso de check-in, que incluía la verificación de la identidad, la recolección de información necesaria, la entrega de las llaves de las habitaciones, proporcionando información sobre el hotel y sus normas, políticas y respondí a cualquier pregunta inicial.
- **Atención al Cliente:** Durante la estancia de los huéspedes, ofrecí asistencia en todo momento, resolviendo consultas y atendiendo a sus necesidades. Esto incluía proporcionar recomendaciones locales, gestionar solicitudes de servicios adicionales y solucionar cualquier inconveniente que surgiera.
- **Check-out y Facturación:** Al finalizar la estancia de los huéspedes, realicé el proceso de check-out, asegurándome de que todas las cuentas estuvieran correctamente calculadas y procesadas. Manejé pagos, emití facturas detalladas y me aseguré de que los huéspedes estuvieran satisfechos con su experiencia.
- **Coordinación Interna:** Colaboré con otros departamentos del hotel, como limpieza y mantenimiento, para garantizar que las habitaciones estuvieran preparadas según los estándares requeridos y que cualquier problema reportado por los huéspedes fuera resuelto de manera oportuna.
- **Auditor Nocturno:** Como auditor nocturno, fui responsable de revisar y consolidar las transacciones del día, asegurando que todos los registros financieros estuvieran correctos. Realicé operaciones de auditoría

nocturna como, Reportes de las habitaciones ocupadas del presente día para el Personal de Atención y el área de Housekeeping, preparé el resumen diario de habitaciones ocupadas para el área de gerencia y el Cierre de caja del día.

- **Asistente de Coordinador de Eventos:** En mi rol de asistente de coordinador de eventos, planifiqué e informé sobre diversos eventos realizados en el hotel, como conferencias, reuniones y celebraciones. Trabajé en estrecha colaboración con los clientes para entender sus necesidades, ofrecerles los paquetes disponibles según sus necesidades y asegurarme de que cada evento se ejecutara sin problemas, manteniendo una comunicación constante con los clientes para garantizar su satisfacción.

Figura 2

Reporte Diario de Habitaciones.

REPORTE DIARIO DEL 01 de Agosto de 2024										
N°	STATUS	HAB	T- HAB	APELLIDOS	NOMBRES	EMPRESA	PAIS	PAX	LLEGADA	SALIDA
OUT		310	H_S	PALOMINO GERONIMO	ERICK FRANK	TROTAMUNDOS	Perú	1	31/07/2024	1/08/2024
OUT		401	H_S	RATH DIAZ	PATRICIO	PARTICULAR	Perú	1	31/07/2024	1/08/2024
OUT		403	H_T	CHUA JUAREZ	LAURA DIANA	PARTICULAR	Perú	3	30/07/2024	1/08/2024
OUT		410	H_S	ZEGARRA SILVERA	ALEX EDWIN	ELECTROPERU	Perú	1	31/07/2024	1/08/2024
		502	H_S	GRGICEVIC CHIA	MIRKO JORGE	PROCABLES	Perú	1	30/07/2024	2/08/2024
OUT		503	H_T	UCHUYA CCASO	VICTOR HUGO	PARTICULAR	Perú	5	30/07/2024	1/08/2024
OUT		508	H_S	ALARCON BUELOT	MARIE PAOLA	LEO ANDES S.A.	Perú	1	31/07/2024	1/08/2024
OUT		509	H_S	JAUREGUI SOCUALAYA	SANDY THALIA	PARTICULAR	Perú	1	30/07/2024	1/08/2024
OUT		510	H_S	JUAREZ GALVAN	LUIS RICARDO	PARTICULAR	Perú	1	30/07/2024	1/08/2024
		601	H_S	OBREGON SARAYA	NAIKE REBECA	BCD TRAVEL	Perú	1	30/07/2024	2/08/2024
		602	H_S	LIBERATO AYALA	NESHY	TROTAMUNDOS	Perú	1	30/07/2024	2/08/2024
OUT		606	H_D	CUEVA MACHACA	MARILYN KAREN	PARTICULAR	Perú	3	31/07/2024	1/08/2024
OUT		703	H_T	MONTERO GARCIA	MIGUEL ANGEL	PARTICULAR	Perú	3	31/07/2024	1/08/2024
		705	H_M	REVILLA PINTO	DAVID JOSUE	AAQ	Perú	1	25/07/2024	2/08/2024
OUT		706	H_D	CUEVA CORZO	GREGORIO JAVIER	PARTICULAR	Perú	2	31/07/2024	1/08/2024
OUT		707	B_S	ZENTENO CARPIO	JIMMY WILLY	PARTICULAR	Perú	2	31/07/2024	1/08/2024
Total								28		

N°	T-H	HAB	NOMBRES	EMPRESA	MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO	SUCIA
					306 - MAL OLOR	603 -AC	505
					402 - HONGOS	607 - JACUZZI	
					504 -AC	708 - JACUZZI	
					507 - AC	701 - BLOQUEADA	
					301/302 PARED	702 - BLOQUEADA	
					305 - HONGOS	309 - DETALLES	
<b>NOTA</b>							

## **1.5 Objetivos y Retos del Cargo Profesional**

Como recepcionista del Hotel Sunrise, mi objetivo principal fue garantizar una buena experiencia para cada cliente, desde el momento de su llegada hasta su salida. Se trabajó para proporcionar un servicio al cliente de alta calidad, se gestionó eficientemente las reservas y se colaboró con otros departamentos para asegurar un ambiente acogedor y funcional en todo momento. Enfrenté el reto constante de mantener altos estándares de satisfacción del cliente, adaptándome ágilmente a las necesidades de cada cliente y asegurando una coordinación efectiva entre todos los servicios ofrecidos por el hotel.

### **1.5.1 Propósitos Específicos**

- Mejorar la experiencia del cliente mediante la personalización de la atención, asegurando que cada huésped se sienta valorado y bien atendido desde su llegada hasta su partida, implementando medidas basadas en sus preferencias y necesidades específicas.
- Optimizar los procesos administrativos, incluyendo la gestión de reservas, check-in, check-out y facturación, para garantizar precisión y transparencia en todas las transacciones, manteniendo registros detallados y actualizados de ocupación, ingresos y gastos.
- Resolver de manera efectiva las quejas y problemas de los huéspedes y clientes, manteniendo la calma y la profesionalidad en situaciones de alta presión, implementando estrategias para prevenir problemas recurrentes y mejorar continuamente la calidad del servicio.
- Adaptarse rápidamente a cambios en las políticas del hotel, demandas de los huéspedes y fluctuaciones en la ocupación, manejando eficientemente los picos de trabajo durante temporadas altas o eventos especiales, asegurando que el servicio no se vea comprometido.
- Identificar oportunidades para innovar y mejorar los servicios ofrecidos por el hotel, manteniéndose al día con las tendencias de la industria hotelera e implementando nuevas tecnologías y prácticas que puedan mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

- Fomentar una comunicación efectiva y coordinación interna con otros departamentos del hotel, como limpieza, mantenimiento y alimentos y bebidas, para asegurar que las necesidades de los huéspedes sean atendidas de manera oportuna y eficiente.

### **1.5.2 Retos Específicos**

- Resolver de manera efectiva las quejas y problemas de los huéspedes, manteniendo la calma y la profesionalidad en situaciones de alta presión, y desarrollando habilidades de resolución de conflictos y empatía para gestionar situaciones difíciles sin afectar la experiencia del cliente.
- Adaptarse rápidamente a las demandas de los huéspedes y a los cambios repentinos en la ocupación, gestionando eficientemente los picos de trabajo durante temporadas altas o eventos especiales para garantizar que el servicio no se vea comprometido.
- Equilibrar la atención al cliente con las tareas administrativas, garantizando la precisión en la facturación y gestión de reservas, y evitando errores que puedan afectar la experiencia del huésped o las operaciones del hotel.
- Manejar múltiples tareas de manera eficiente, priorizando las actividades para asegurar que las necesidades de los huéspedes se atiendan rápidamente, y desarrollando habilidades de gestión del tiempo para equilibrar las responsabilidades de atención al cliente y tareas administrativas.
- Asegurar que todas las transacciones y procedimientos cumplan con los estándares de seguridad financiera y normativas del hotel, manteniéndose informado sobre las leyes y regulaciones locales que afecten las operaciones del hotel y asegurándose de que el personal esté igualmente informado.

### **1.6 Descripción del producto o proceso de la labor profesional**

Sunrise Hotel cuenta con distintas áreas con como: Gerencia, Administración, Alimentos y Bebidas, Recepción y Alojamiento, Y el proceso para atender a un cliente inicia en el área de Recepción donde se les proporciona una cálida bienvenida y se procede al registro detallado de información para asegurar una estancia personalizada. Durante este proceso, los recepcionistas no solo gestionan

el check-in y check-out, sino que también ofrecen información sobre servicios disponibles, políticas del hotel y recomendaciones locales.

La gestión de reservas constituye un aspecto fundamental, asegurando la asignación eficiente de habitaciones según las preferencias de los huéspedes y la disponibilidad del hotel. Esta tarea no solo implica coordinar con otros departamentos, como limpieza y mantenimiento, sino también mantener registros precisos y actualizados de ocupación.

Es crucial facturar bien los servicios extra y los gastos de estancia, asegurándose de que todo esté documentado y que los huéspedes reciban un resumen detallado al hacer el check-out mediante su Boleta o Factura. Esto incluye manejar los pagos y cumplir con las normas de seguridad financiera para mantener la confianza y transparencia en todas las transacciones.

### **1.7 Resultados de las tareas profesionales cumplidas**

- Implementé procedimientos mejorados que redujeron el tiempo de espera de los huéspedes durante el registro (check-in) y aseguraron una experiencia fluida desde su llegada hasta su partida, incluyendo opciones de pre-check-in en línea para huéspedes recurrentes. Esto lograba que el proceso de check-in sea mucho más acelerado, el cuál era satisfactorio para los huéspedes.
- Reduje significativamente los errores en la facturación y gestión de reservas mediante la implementación de controles rigurosos, mejorando la precisión y transparencia en las transacciones financieras del hotel.
- Administré múltiples tareas de manera eficiente, priorizando actividades para asegurar la atención rápida a las necesidades de los huéspedes y desarrollando habilidades de gestión del tiempo para equilibrar la atención al cliente con las responsabilidades administrativas.
- Desarrollé funciones de auditor nocturno para asegurar la precisión de los registros financieros y la seguridad del hotel durante horas no convencionales, incluyendo la revisión de comandas para verificar la correcta carga de cargos a los huéspedes.

- Asistí en la creación de eventos de manera eficaz, asegurando la planificación y ejecución sin contratiempos de diversas actividades y celebraciones dentro del hotel, cumpliendo con los requisitos y expectativas de los clientes y garantizando una experiencia memorable.

## **CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN**

### **2.1 Bases teóricas y legales de las teorías, métodos, técnicas y procedimientos aplicados en el desempeño del cargo**

#### **2.1.1 Protección al Consumidor**

Por políticas de atención al cliente, en Sunrise Hotel se cumple estrictamente La Ley General de Protección al Consumidor (Ley N° 29571). Es una normativa crucial que impactó directamente el desempeño en todas las áreas del Hotel Sunrise. Esta ley está diseñada para proteger los derechos de los consumidores y establecer obligaciones claras para los proveedores de servicios. Específicamente, requiere que los Hoteles ofrezcan información veraz y completa sobre sus servicios, tarifas, condiciones y que se manejen las quejas y reclamaciones de los clientes de manera eficiente y efectiva. (Ley N° 29571, 2010, 2 de setiembre)

Algunos puntos clave de cómo la Ley N° 29571 se relaciona con el área de recepción en el Hotel Sunrise son:

- **Artículo I, inciso a)** Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física. En el contexto en el Hotel Sunrise esto es fundamental para garantizar la seguridad y bienestar de los huéspedes. Los hoteles deben asegurar que las condiciones de salud y seguridad de sus instalaciones y servicios sean

adecuadas y cumplan con las normativas establecidas para proteger la salud y el bienestar de los huéspedes. Estas acciones no solo cumplen con las normativas legales, sino que también aumentan la confianza y satisfacción de los clientes, asegurando un entorno seguro y confiable.

- **Artículo I, inciso b)** Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Los consumidores tienen que recibir información oportuna, suficiente, veraz y accesible para tomar decisiones informadas. En el Hotel Sunrise, esto se traduce en proporcionar a los clientes información clara y detallada sobre tarifas, servicios y políticas, tanto en persona como en línea. Las promociones y ofertas se comunican de manera transparente, y se brinda orientación personalizada sobre el uso adecuado de las instalaciones del hotel. Esta práctica no solo cumple con la ley, sino que también mejora la confianza y la satisfacción de los huéspedes, fomentando un ambiente de transparencia y fiabilidad.
  
- **Artículo I, inciso c)** Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios. Esto significa que la ley protege a los consumidores contra cláusulas comerciales abusivas, tales como la publicidad engañosa, las cláusulas abusivas en los contratos, y cualquier otro tipo de conducta que pueda perjudicar a los consumidores.

### **2.1.2 Gestión de Proceso de Atención del Cliente**

El modelo SERVQUAL, una herramienta fundamental en la teoría de la calidad del servicio, proporcionó un marco esencial para evaluar y mejorar la satisfacción del cliente en el Hotel Sunrise. Este enfoque se basa en cinco dimensiones clave (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), que sirven

como estándares para medir la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido. A través de la medición sistemática de estas dimensiones, se identifican las brechas entre las expectativas de los clientes y su experiencia real, lo que permite la implementación de mejoras específicas orientadas a cerrar esas brechas y satisfacer mejor las necesidades del cliente. El seguimiento y la evaluación continua aseguran que las acciones correctivas sean efectivas y que la calidad del servicio se mantenga alineada con las expectativas cambiantes de los clientes y los estándares de la industria. (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry., 1985)

La aplicación práctica de esta herramienta SERVQUAL permitió al equipo resolver problemas cotidianos de manera eficaz, desarrollar habilidades para manejar quejas y adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de los huéspedes. Además, la integración de técnicas de comunicación efectiva y estrategias de servicio al cliente fortaleció la capacidad del personal para ofrecer interacciones claras y satisfactorias. Mediante programas de capacitación continuos y evaluaciones periódicas del desempeño, el hotel logró mejorar constantemente sus estándares de servicio, creando un ambiente donde la calidad y la eficiencia operativa se refuerzan mutuamente.

### **2.1.3 Uso de Tecnología y Sistemas de la Información**

La implementación de tecnología, como la aplicación en la nube peruana Xafiro, tuvo un impacto significativo en las operaciones del área de recepción del Hotel Sunrise. Xafiro optimizó la gestión de reservas en línea, automatización administrativa y análisis de datos, permitiendo al personal de recepción dedicar más tiempo a la atención personalizada de los huéspedes. Esta integración tecnológica facilitó la comunicación interna y externa, mejorando la eficiencia desde el momento de la reserva hasta el check-out. Además, aseguró una gestión más efectiva y orientada al cliente, garantizando que cada interacción en recepción fuera fluida y satisfactoria para los huéspedes.

#### **2.1.4 Reglamento de Establecimientos de Hospedaje**

El desempeño del cargo de recepcionista en el Sunrise Hotel está regulado por el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). Este reglamento estableció las normas y procedimientos que deben seguir los establecimientos de hospedaje para asegurar un servicio de calidad y la protección de los derechos de los consumidores. Según este reglamento, los recepcionistas deben estar correctamente capacitados y proporcionar información clara y precisa sobre las tarifas, los servicios ofrecidos y las políticas del hotel. Además, deben garantizar que todas las transacciones financieras sean transparentes y que los huéspedes reciban un trato justo y respetuoso en todo momento. (MINCETUR, 2018)

### **2.2 Validación crítica de las teorías, los métodos, técnicas y procedimientos para resolver los casos que se presentaron en el desempeño del cargo**

#### **2.2.1 Sistema Hotelero Xafiro**

En la gestión de reservas, se utilizó el Software Hotelero Xafiro para recibir y procesar reservas a través de múltiples canales como llamadas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales, asegurando la disponibilidad de habitaciones y coordinando solicitudes especiales de los huéspedes. Durante el check-in, se realizó verificaciones de identidad, en cumplimiento con las regulaciones del MINCETUR, se recopiló la información necesaria y proporcioné una introducción detallada al hotel, sus normativas y políticas, atendiendo cualquier consulta inicial. Durante la estancia de los huéspedes, proporcioné atención continua, se resolvió consultas y se gestionó solicitudes adicionales.

Durante la estancia de los huéspedes, se proporcionó atención continua, se resolvió consultas y se gestionó solicitudes adicionales, asegurando una experiencia confortable y personalizada. Se realizó seguimientos periódicos para asegurarme de que todo estuviera en orden, contactando a los huéspedes para verificar su satisfacción con la habitación y los servicios proporcionados. Se mantuvo una comunicación constante con el personal de limpieza y mantenimiento para resolver

rápidaente cualquier inconveniente que surgiera, garantizando que se cumplieran los estándares de calidad y confort del hotel.

Al momento del check-out, me aseguré de emitir facturas o boletas detalladas y garantizando la satisfacción del cliente. Además, colaboré estrechamente con otros departamentos del hotel, como limpieza y mantenimiento, para mantener los estándares de habitación requeridos y resolver cualquier problema reportado por los huéspedes de manera oportuna.

Figura 3

Rack de Habitaciones de la aplicación Xafiro

The screenshot displays the 'Rack de Habitaciones' (Room Rack) interface in the Xafiro hotel management system. The interface is organized into several key sections:

- Header:** Includes the 'SISTEMA HOTELERO xafiro' logo, a search bar labeled 'Buscar cliente', and user information 'volante.1'.
- Summary Row:** A row of status indicators with counts: Disponibles: 14, Ocupadas: 27, Con deuda: 27, Sucias: 0, Limpieza: 0, Salida: 0, and Mantenimiento: 5.
- Room Grid:** A grid of room numbers from 303 to 708. Each room is represented by a card with an icon indicating its status: a bed for available, a person with a dollar sign for occupied, a person with a dollar sign and a red circle for debt, a bed with a red circle for dirty, a lightning bolt for cleaning, a clock for exit, and a wrench for maintenance.
- Left Sidebar:** A dark sidebar with navigation options: Rack de Habitaciones, Planning, Punto de Venta, Cierre de Caja, Reportes, Dashboard, Clientes (with sub-items: Gestión de clientes, Incidencia), Tesorería (with sub-items: Gastos, Ingreso Extra, Cuentas por Cobrar), Productos (with sub-items: Inventario, Kardex, Reposición, Combos), Insumos (with sub-items: Inventario, Kardex, Reposición), Trabajadores, Agenda, Configuración, and Ayuda.
- Bottom Right:** A blue circular button with a white speech bubble icon and a red notification badge.

## 2.2.2 Modelo SERVQUAL

Para aplicar el modelo SERVQUAL en el área de Recepción se implementaron acciones específicas como encuestas detalladas de satisfacción para evaluar áreas críticas como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad del servicio. Esta herramienta fue importante para identificar y abordar rápidamente las necesidades y expectativas de los clientes y huéspedes en tiempo real y post servicio.

**Figura 4**

### Encuesta SERVQUAL para Huéspedes



Nro° de Encuesta:

Encuestador:

Agradecemos su colaboración al completar esta encuesta de satisfacción sobre Sunrise Hotel. Su participación nos permitirá mejorar continuamente nuestros servicios.

Esta encuesta tiene como objetivo conocer la percepción de nuestros clientes sobre la calidad de los servicios que ofrecemos. Valoramos enormemente su opinión, ya que nos ayuda a mejorar. Le pedimos que responda las preguntas con sinceridad, recordando que no hay respuestas correctas o incorrectas, ni evaluaciones aprobatorias.

Dimensión		Valoración				
		1	2	3	4	5
Elementos Tangibles - ET	ET 1. ¿Las instalaciones del Hotel Sunrise son visualmente atractivas?					
	ET 2. ¿El equipo utilizado por el personal está en buen estado?					
	ET 3. ¿La apariencia del personal es profesional y pulcra?					
	ET 4. ¿Hotel Sunrise mantiene sus diversos espacios limpios y ordenados?					
Fiabilidad - F	F 5. ¿El personal del Hotel Sunrise le brinda la información correcta sobre los servicios y horarios del hotel?					
	F 6. ¿Ha experimentado algún error en sus reservas o servicios durante su estancia?					
	F 7. ¿El personal del hotel maneja sus quejas o problemas de manera efectiva?					
	F 8. ¿Ha recibido servicios adicionales (como llamadas de despertador, reservas de taxis, etc) de manera puntual y eficiente?					
Capacidad de Res puesta - CR	CR 9. ¿El personal del hotel responde rápidamente a sus solicitudes y preguntas?					
	CR 10. ¿El personal están dispuestos a ayudar a los clientes y huéspedes?					
	CR 11. ¿Las respuestas y soluciones ofrecidas por el personal del hotel son claras y efectivas?					
	CR 12. ¿La facturación del servicio fue realizada en un tiempo razonable?					
Seguridad - S	S 13. ¿El personal del hotel es cortés y respetuoso con los clientes?					
	S 14. ¿Usted se siente seguro en sus transacciones con Hotel Sunrise?					
	S 15. ¿El personal del hotel me da una sensación de confianza en su capacidad para manejar emergencias?					
	S 16. ¿Las ventanas, ducha, puertas de mi habitación y los demás servicios básicos están en buen estado y funcionan de manera segura?					
Empatía - E	E 17. ¿El personal del hotel me trató con cortesía y respeto?					
	E 18. ¿El hotel ofrece servicios que se ajustan a mis necesidades y expectativas?					
	E 19. ¿El personal del Hotel muestra paciencia al tratar con mis solicitudes?					
	E 20. ¿El personal del hotel me hace sentir bienvenido desde el momento en que llego?					
	E 21. ¿El personal del hotel recuerda mis preferencias y las tiene en cuenta durante mi estancia?					

### **2.2.3 Organización de Eventos**

La primera acción al Organizar un Evento en las instalaciones fue la planificación detallada del evento, que incluyó reuniones iniciales con los clientes para entender sus necesidades y expectativas específicas, así como el propósito del evento, el número de asistentes, en que área se deseará realizar el evento como Terraza, Restaurante o SUM y cualquier requerimiento especial.

La metodología empleada comenzó con la creación de un plan de proyecto detallado (Checklist), que abarcaba todas las etapas del evento, desde la planificación hasta la ejecución y evaluación. Esto incluyó la asignación de tareas claras al personal, la coordinación con otros departamentos del hotel, como cocina, limpieza y mantenimiento, y la elaboración de un cronograma detallado para asegurar que todas las actividades se llevaran a cabo de manera oportuna.

En cuanto a los procedimientos, se establecieron protocolos estándar para la organización del evento. Estos incluían la configuración y decoración de los espacios según los requerimientos del cliente, la gestión de la logística del evento (como el montaje de equipos audiovisuales, la disposición de mesas y sillas), y la coordinación del catering y otros servicios de alimentos y bebidas.

Durante el evento, se implementó un monitoreo continuo para asegurar que todos los elementos se desarrollaran según lo planeado y para abordar cualquier problema que surgiera de inmediato. Esto incluyó la presencia constante de un coordinador de eventos para supervisar cada detalle y asegurar la satisfacción del cliente en tiempo real.

Después del evento, se hicieron encuestas para conocer la satisfacción de los clientes y recoger sus comentarios que ayudarán a mejorar futuros eventos. Con este enfoque, se aseguró que el evento fuera un éxito y que todos los participantes quedaran muy satisfechos.

Figura 5

Checklist para eventos

	HOTEL SUNRISE	
	CHECK LIST PARA EVENTOS	40 PAX
EVENTO	ALQUILER DE ESPACIO MEYBOL DURÁN	
N.DEL RESPONSABLE	SRA ANA LUCIA	AREA: RESTAURANTE
FECHA:	6/28/2024	
HORA:	7:00 p.m.	
INCLUYE	Incluye: - Ecran - Equipo de sonido integrado en ambiente + consola - 2 micrófonos - Podio - Pizarra Acrílica - Mesa de registro - Mesa de expositor	Sra. Meybol Durán Cel: 9536865XX
DISTRIBUCIÓN	Distribución: - 40 Sillas ( Colocarlas en dos columnas. Dejar un espacio libre entre cada columna como un pasillo) - Colocar 1 mesa a la entrada del comedor, desean que el ingreso sea por la segunda mampara del comedor. Colocar en ese lugar la mesa. - No desean que haya mesas en el espacio donde estarán las sillas. - Traerán unos banners. - Vendrán aproximadamente una hora antes para poder colocar banners y poder sincronizar y probar los micrófonos y el proyector con la laptop.	NOTA: Todo el monto será cancelado el día del Evento

## **CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIA**

### **3.1 Propuesta de la Mejora del Modelo Organizacional o Institucional, Plan de Negocio, Método, Proceso o Procedimiento Administrativo, Comercial o Análisis Económico**

#### **3.1.1 Introducción**

En el sector hotelero, la eficiencia y la calidad en la atención al cliente son esenciales para mantener a los huéspedes satisfechos y fieles. El Hotel Sunrise, en épocas de temporadas alta, enfrenta problemas con los tiempos de espera durante el check-in y check-out (Que viene siendo el proceso de registro y salida del huésped), lo que ha resultado en una atención deficiente. Esta propuesta busca mejorar estos aspectos, optimizando los procedimientos administrativos y brindando una mejor experiencia al cliente.

#### **3.1.2 Identificación de la Realidad Problemática**

La mejora en el proceso de check-in y check-out en el Hotel Sunrise es esencial por varios motivos. En primer lugar, reducir los tiempos de espera incrementará notablemente la satisfacción de los clientes, lo que contribuirá a su fidelización y favorecerá el retorno de los huéspedes. En segundo lugar, optimizar estos procesos aumentará la eficiencia operativa del hotel, reduciendo costos y mejorando la productividad del personal de recepción. Además, en un entorno competitivo, ofrecer un servicio de alta calidad es clave para mantener una ventaja competitiva y fortalecer la reputación del hotel.

### **3.1.3 Causas**

Las principales causas del tiempo de espera prolongado durante el check-in y check-out en el Hotel Sunrise incluyen:

- Falta de Personal de Recepción: Insuficiencia de personal para manejar la carga de trabajo, especialmente en horas pico.
- Falta de Atención Personalizada: Incapacidad para atender de manera individualizada a cada huésped, lo que ralentiza el proceso.
- Capacidad limitada para manejar problemas y/o peticiones: Dificultades para resolver solicitudes y problemas de los huéspedes de manera oportuna.
- Demora en el proceso de registro: Procedimientos manuales y burocráticos que aumentan el tiempo de registro y salida.
- Problemas de comunicación interna: Fallos en la coordinación entre recepción y otros departamentos del hotel.
- Sobrecarga de Trabajo: Personal de recepción abrumado con múltiples tareas, lo que disminuye su eficiencia.

## **3.2 Descripción de la implementación de la mejora propuesta**

### **3.2.1 Problemática**

El Hotel Sunrise enfrenta una problemática en la gestión del check-in y check-out de sus huéspedes, manifestada en tiempos de espera prolongados y una falta de atención personalizada al cliente. Este problema no solo afecta la experiencia del cliente, sino que también impacta negativamente en la eficiencia operativa del hotel.

### **3.2.2 Objetivo de la implementación de la mejora**

El objetivo principal de la implementación de la mejora es reducir significativamente los tiempos de espera durante el check-in y check-out, mejorando la gestión de la atención al cliente en el Hotel Sunrise. Esto se logrará mediante la optimización de procesos, la capacitación del personal y la implementación de tecnologías avanzadas.

### 3.2.3 Objetivo Específico

- Incrementar la eficiencia operativa en la recepción del hotel.
- Mejorar la satisfacción y la experiencia del cliente durante el proceso de check-in y check-out.
- Reducir la carga de trabajo del personal de recepción mediante una mejor distribución de tareas y la implementación de sistemas automatizados.
- Fortalecer la comunicación interna entre la recepción y otros departamentos del hotel.

### 3.2.4 Estrategias

#### a) Incremento de Personal de Recepción:

- Contratar personal adicional para cubrir los picos de demanda y asegurar una atención adecuada en todo momento.

#### b) Mejora en la Atención Personalizada:

- Desarrollar programas de capacitación enfocados en técnicas avanzadas de atención al cliente, manejo de quejas y resolución de problemas.
- Implementar sistemas de retroalimentación continua para identificar áreas de mejora y adaptar los servicios a las necesidades de los huéspedes.
- Implementar el método de gestión TQM (Total Quality Management) para la garantía y control de calidad en el área de recepción. Esto incluye la formación continua del personal en principios de TQM, enfocándose en la mejora continua, la satisfacción del cliente y la estandarización de procesos. (Deming, Fuera de Crisis, 1986)

#### c) Optimización del Proceso de Registro:

- Invertir en Kioskos de auto check-in para agilizar el proceso de registro y salida.
- Reducir la dependencia de procedimientos manuales mediante la digitalización de formularios y documentos necesarios para el check-in y check-out.
- Implementar chatbots en la página web o en aplicaciones móviles para responder preguntas frecuentes y gestionar solicitudes simples, aliviando la carga del personal.

**d) Mejora en la Comunicación Interna:**

- Implementar herramientas de comunicación interna más robustas, como aplicaciones de mensajería corporativa y sistemas de gestión de tareas para mejorar la coordinación entre departamentos.
- Establecer protocolos claros para la comunicación entre la recepción y otros departamentos como housekeeping y mantenimiento, asegurando una respuesta rápida y eficiente a las necesidades de los huéspedes.

**e) Reducción de la Sobrecarga de Trabajo:**

- Redefinir y redistribuir las tareas del personal de recepción para evitar la sobrecarga de trabajo y permitir un enfoque más claro en la atención al cliente.

**3.2.5 Indicadores**

- Reducción del tiempo promedio de check-in y check-out en un 30%.
- Disminución de las quejas relacionadas con el tiempo de espera en un 50%.
- Incremento en el nivel de satisfacción del cliente en un 20%, según encuestas post-estancia.
- Mejora en la eficiencia en la resolución de problemas y peticiones.

**3.2.6 Actividades**

- Reclutamiento y capacitación de personal adicional: Contratación de nuevos recepcionistas en temporadas altas y formación en técnicas avanzadas de atención al cliente.
- Implementación de tecnologías de automatización: Instalación de kioscos de auto check-in e integración de Inteligencia Artificial para la automatización de procesos.
- Mejora de la experiencia del huésped: Integración de herramientas de inteligencia artificial y análisis predictivo para anticipar las necesidades de los huéspedes, permitiendo ofrecer servicios proactivos y personalizados. Además, implementar programas de lealtad que recompensen la fidelidad del cliente, mejorando la retención y satisfacción a largo plazo.

- **Implementación de la Gestión de la Calidad Total:** Se comenzará a aplicar el método de Gestión de la Calidad Total (TQM) en todo el hotel, iniciando con capacitaciones mensuales que se centrarán en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, promoviendo así la participación de todos los empleados en la búsqueda de la excelencia.

La implementación de estas estrategias y actividades está diseñada para abordar las causas del problema identificado, mejorando tanto la eficiencia operativa del Hotel Sunrise así como la experiencia del cliente.

## CONCLUSIONES

PRIMERO: En este informe se identificaron y analizaron las principales fallas en la recepción del Hotel Sunrise, destacando los largos tiempos de espera en el check-in y check-out debido a una gestión ineficiente. Para abordar esta problemática, se propusieron mejoras como aumentar el personal, implementar tecnología avanzada para agilizar procesos, mejorar la comunicación interna y redistribuir tareas. Se implementó la gestión de la calidad total (TQM) en todas las áreas del hotel, lo que facilitó la estandarización de procedimientos y la capacitación del personal.

SEGUNDO: Se concluye que se mejoró significativamente el proceso de check-in y check-out con la implementación de tecnología avanzada, como los kioscos, y con estrategias para agilizar procesos. Estas medidas permitieron reducir los tiempos de espera, optimizar la atención al cliente y mejorar la satisfacción general de los huéspedes. La adopción de la Gestión de la calidad total (TQM) también ayudó a establecer indicadores de desempeño que permiten medir la eficiencia de los procesos.

TERCERO: La problemática central, definida como la "Inadecuada gestión de la atención del proceso de check-in/check-out del Hotel Sunrise", demostró ser multifacética. Se identificaron deficiencias en la cantidad de personal, la personalización de la atención, la capacidad para resolver problemas rápidamente y la eficiencia en el proceso de registro. La integración de conocimientos teóricos y experiencia práctica fue crucial para abordar estos desafíos. La implementación de la Gestión de la Calidad Total (TQM) permitió establecer un sistema de retroalimentación y un enfoque en la mejora continua, asegurando que todos los aspectos del servicio se alineen con las expectativas del cliente.

## RECOMENDACIONES

Primero, es crucial aumentar el personal de recepción durante los periodos de alta demanda. Para esto, sería útil capacitar a algunos de los mozos para que puedan ayudar en la recepción cuando haya muchos clientes. Esto reducirá los tiempos de espera y la sobrecarga de trabajo, mejorando la eficiencia.

Hotel Sunrise debe de implementar tecnologías avanzadas como kioscos de auto check-in, ya que, según la Empresa en soluciones de gestión Hotelera Española Serenissima un Kiosko móvil para la gestión hotelera puede Automatizar el proceso de entrada y salida de la habitación de un huésped, administrar el perfil de los huéspedes y reservas, ofrecer una experiencia sin contacto. Y los mismos huéspedes podrán editar sus perfiles, añadir preferencias y solicitudes, presentar solicitudes de limpieza y mantenimiento, la información de su facturación y pago, entre otros. En resumen, contar con una mayor automatización de procesos como esta propuesta de kiosko puede mejorar significativamente la eficiencia de cualquier proceso que pase por el área de recepción. (Serenissima Informatica, 2022).

Otra recomendación es que el Hotel revise y actualice su Manual de Organización y Funciones (MOF). Ya que según la empresa de asesoría empresarial Churakuy al implementar un MOF en tu empresa esta clarificaría las funciones de cada empleado y sus responsabilidades. Esto ayudará a estandarizar los procedimientos y definir claramente las responsabilidades del personal, asegurando una atención consistente y de alta calidad. La capacitación continua del personal también es esencial para mantenerlos actualizados en atención al cliente, en manejo de situaciones difíciles y uso de nuevas tecnologías. (Churakuy, 2019)

Para los estudiantes e investigadores, se les recomienda que se enfoquen en cómo aplicar lo que se aprende en su casa de estudio en situaciones reales. Considero que los conceptos teóricos pueden ser muy útiles para resolver problemas concretos en el trabajo. Es importante no solo quedarse en el análisis teórico, sino también pensar en cómo sus ideas pueden implementarse de manera práctica en el mundo real, integrando la teoría con la experiencia adquirida en el campo laboral.

Se sugiere que la población de Ilo apoye y fomente el turismo local, promoviendo el uso de los servicios de los hoteles de la región, como el Hotel Sunrise. Al elegir hospedarse o hacer uso de los espacios del Hotel como el restaurante o alquiler de espacio, no solo se contribuye a la economía del área, sino que también se crea una demanda que puede motivar a los establecimientos a mejorar constantemente sus servicios. Esto no solo beneficiará a los hoteles, sino que también ayudará a fortalecer la identidad cultural y la comunidad local, haciendo de Ilo un lugar más atractivo para los turistas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A. Parasuraman, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Churakuy. (1 de May de 2019). *La importancia del manual de organización y funciones*. Obtenido de Página web de Churakuy:  
<https://churakuyweb.wixsite.com/churakuy/post/la-importancia-del-manual-de-organizaci%C3%B3n-y-funciones>
- Deming, W. E. (1986). *Fuera de Crisis*. Cambridge: MIT Press.
- Deming, W. E. (1986). Salir de la Crisis. 19. Obtenido de  
[https://www.academia.edu/37495998/Fuera\\_de\\_crisis\\_deming](https://www.academia.edu/37495998/Fuera_de_crisis_deming)
- Hotel Sunrise. (2016). Manual de Marca.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI). (Octubre de 2018). Resultados Definitivos 2018. 24. Obtenido de  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1562/18TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1562/18TOMO_01.pdf)
- Ley N° 29571. (2010, 2 de setiembre). *Ley N° 29571*. Lima: Plataforma del Estado Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>
- Ley N° 29571. (2010, 2 de setiembre). *Ley N° 29571*. Lima: Plataforma del Estado Peruano.
- MINCETUR. (2018). Reglamentos de Establecimientos del Hospedaje. Obtenido de  
[https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM\\_Nro\\_170\\_2018\\_ProjReglEstableHospedaje.pdf](https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM_Nro_170_2018_ProjReglEstableHospedaje.pdf)
- MINCETUR. (2018). *Reglamentos de Establecimientos del Hospedaje*. Obtenido de  
[https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM\\_Nro\\_170\\_2018\\_ProjReglEstableHospedaje.pdf](https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM_Nro_170_2018_ProjReglEstableHospedaje.pdf)
- Pizarro, G. (12 de Junio de 2024). Reseña Histórica del Hotel Sunrise. (F. Perez, Entrevistador)
- Pizarro, G. (12 de Mayo de 2024). Reseña Histórica del Hotel Sunrise. (F. Perez, Entrevistador) Ilo.
- Serenissima Informatica. (1 de July de 2022). *Kioscos de autoservicio en hoteles, ¿qué son y por qué deberías tenerlos?* Obtenido de Serenissima Informatica Web: <https://www.serinf.it/es/blog/hospitality-novedades/beneficios-kiosco-autoservicio/>
- Sunrise Hotel. (2016). *Manual de Marca Hotel Sunrise*.