

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE  
SERVICIOS TURÍSTICOS**



**PROPUESTA DE ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS  
OPERATIVAS DEL ECOLOGE “HUACA DE  
PIEDRA” DISTRITO DE ÍLLIMO, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y  
DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**Bach. María de los Angeles Diez Samamé**

**Chiclayo, 09 de mayo del 2016**

**PROPUESTA DE ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS  
OPERATIVAS DEL ECOLOGE “HUACA DE  
PIEDRA” DISTRITO DE ILLIMO, 2015**

POR:

**Bach. María de los Angeles Diez Samamé**

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales, de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el  
Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE  
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADO POR:

---

Lic. Fanny Manay Guadalupe  
Presidente de Jurado

---

Lic. Gabriela García Soto  
Secretaria de Jurado

---

Mgtr. Aylén Serruto Perea  
Vocal/Asesor de Jurado

**Chiclayo, 09 de mayo del 2016.**

## **DEDICATORIA**

A Dios que me dió la oportunidad de vivir, y me regaló una maravillosa familia, por haberme dado salud y cumplir mis metas; y a la Virgencita María por acompañarme, cuidarme y darme muchísimas bendiciones en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, Carlos Diez Espinoza y Pilar Samamé Olivera, por motivarme constantemente y por esforzarse para que sea persona de bien, por sus ejemplos de perseverancia, esfuerzo y constancia que los caracteriza y que nos han inculcado; por estar presentes en mis triunfos y caídas durante todo este tiempo, estoy muy orgullosa de ellos y doy gracias a Dios por habérmelos regalado como padres.

A mis hermanos: Carlos, María Gracia y María Fe, por su apoyo incondicional y desinteresado en esta investigación, por enseñarme, que cada logro demanda mucho esfuerzo y sacrificio, sin embargo la recompensa es gratificante. Los quiero. Y a mi abuela Geno que estuvo siempre a mi lado. Y a mi amiga Brigitte y Miriam, que siempre luchan por su vida. También, a mi gran amiga Berenice Bernuy de los Ríos, por la gran ayuda.

A la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por permitirme ser parte de una generación de triunfadores, transformadores y productivos para el país; sin dejar de ser personas que actúan con ética y moral.

A mi asesora, Mgtr. Aylén Serruto Perea, por haber aceptado asesorar esta tesis, bajo su dirección, por el apoyo y confianza en el trabajo, y su capacidad para guiar nuestras ideas hasta la culminación de la investigación; por sus palabras de ánimo y sabios consejos.

A mi coordinador de tesis, Mgtr. Rafael Martel Acosta, por el apoyo hasta la culminación de la investigación.

Al Dr. Julio César Fernández Alvarado, por el tiempo que le dedicó a la revisión y comentarios académicos de la presente tesis, a él mi sincero agradecimiento.

A los pobladores del caserío “Huaca de Piedra”, que fueron parte de la investigación, por su apoyo, colaboración y entusiasmo en todo momento.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>10</b>
<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>11</b>
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....</b>	<b>16</b>
2.1.Antecedentes .....	16
2.2.Bases teóricas científicas .....	31
2.2.1.La administración. ....	31
2.2.2.Estrategias de planificación.....	36
2.2.3.En las estrategias de planificación .....	39
2.2.4.Estructura organizativa .....	42
2.3.Organizaciones existentes .....	43
2.3.1.Organización vertical .....	43
2.3.2.Organización horizontal .....	43
2.3.3.Tipos de organización .....	43
2.3.4.Organigrama .....	44
2.3.5.Estructura organizacional en hoteles.....	45
2.4.Estructura organizacional de un hotel .....	46
2.4.1.Alta dirección.....	46
2.4.1.1.Personal. ....	47
2.5.Dirección operativa .....	48
2.6.Departamento de Apoyo .....	49
2.7.Departamento administrativo .....	54
2.8.Departamento de recepción .....	59
2.8.1. Organigrama y funciones.....	61
2.8.2. Perfil profesional del recepcionista.....	64
2.8.3. Funciones del área de recepción .....	65
2.8.4. El procedimiento para el registro de entrada de un huésped .....	69
2.8.5. El procedimiento para el registro de salida de un huésped.....	71
2.8.6. El procedimiento para el registro de cambios del día .....	72
2.8.7. El procedimiento para Conteo o recuento de disponibilidad de habitaciones.....	72
2.8.8. Documentos utilizados en el área de recepción .....	73
2.9.El subdepartamento de reservas .....	77
1.Plantilla de reservas .....	78
2.Funciones de reservas.....	79
3.Funciones .....	80
4.Hoja de reservas individual .....	80
2.9.1. El subdepartamento de personal uniformado .....	81

2.9.2.El subdepartamento de telefonía .....	83
2.10.El departamento de pisos .....	85
2.10.1. Características diferenciales.....	86
2.10.2. Objetivos del departamento .....	87
2.10.3. El organigrama de pisos .....	88
2.10.3.1. Organización funcional .....	89
2.10.4. Subdepartamento de lavandería .....	99
2.10.4.1. Personal de lavandería .....	99
2.10.4.2. Las funciones específicas -asistente de lavandería .....	100
2.10.4.3. Las funciones del lavador .....	101
2.10.4.4. Las labores del planchador.....	102
2.11.El departamento de alimentos y bebidas.....	102
2.11.1. Manipulación de alimentos .....	104
2.11.2. Restaurante.....	107
2.11.3. Estructura .....	110
2.11.4. Cocina .....	110
2.11.4.1. Personal de cocina .....	111
<b>III.MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>111</b>
3.1. Tipo de estudio. ....	111
3.2. Población, Muestra de Estudio y Muestreo .....	111
3.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	113
3.4. Plan de procesamiento para análisis de datos .....	115
<b>IV.ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>116</b>
4.1. Análisis.....	116
4.1.1. Guía de observación al Ecolodge "Huaca de Piedra" .....	116
4.2. Resultados de las entrevistas a expertos. ....	145
4.3. Discusión. ....	118
<b>V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>138</b>
5.1.CONCLUSIONES .....	138
5.2.RECOMENDACIONES .....	139
<b>VI.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>140</b>
<b>VII.ANEXOS .....</b>	<b>145</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

<b>Ilustración 1:</b> Ficha para solicitud de empleo.....	53
<b>Ilustración 2:</b> Organización de un establecimiento hotelero.....	57
<b>Ilustración 3:</b> Organigrama del departamento de recepción.....	63
<b>Ilustración 4:</b> Tarjeta de registros .....	74
<b>Ilustración 5:</b> Solicitud de camas supletorias.....	75
<b>Ilustración 6:</b> Partes de averías.....	76
<b>Ilustración 7:</b> Cambios de habitación .....	77
<b>Ilustración 8:</b> Hoja de reserva .....	81
<b>Ilustración 9:</b> Organigrama lineal .....	86
<b>Ilustración 10:</b> Organigrama en el área de pisos .....	88
<b>Ilustración 11:</b> Parte de turnos.....	91
<b>Ilustración 12:</b> Parte de trabajo de camarera .....	92
<b>Ilustración 13:</b> Parte semanal del trabajo.....	93
<b>Ilustración 14:</b> Control de llaves .....	93
<b>Ilustración 15:</b> Repaso de habitaciones .....	95
<b>Ilustración 16:</b> Impreso de revisión diaria de habitaciones .....	95
<b>Ilustración 17:</b> Cambio de habitación .....	96
<b>Ilustración 18:</b> Servicio de minibar de Habitación .....	98
<b>Ilustración 19:</b> Parte de averías .....	99
<b>Ilustración 20:</b> Organigrama de alimentos y bebidas .....	106
<b>Ilustración 21:</b> Organigrama tipo de un restaurante tipo.....	107
<b>Ilustración 22:</b> Organigrama de las categorías profesionales .....	107
<b>Ilustración 23:</b> Requisitos mínimos para la clasificación de ecolodges....	118
<b>Ilustración 24:</b> Organigrama-ecolodge “Huaca de Piedra” .....	119
<b>Ilustración 25:</b> Representación de un organigrama. Área administrativa – contable para el Ecolodge “Huaca de Piedra” .....	120
<b>Ilustración 26:</b> Representación de un organigrama del área de housekeeping para el Ecolodge “Huaca de Piedra” .....	121
<b>Ilustración 27:</b> Modelo de reporte o estatus de habitación para el Ecolodge “Huaca de Piedra” .....	122
<b>Ilustración 28:</b> Modelo de reporte de camarera para el Ecolodge “Huaca de Piedra” .....	122
<b>Ilustración 29:</b> Modelo de impresión de revisión diaria de habitación para el Ecolodge “Huaca de Piedra”. .....	123
<b>Ilustración 30:</b> Modelo de control de lencería y varios para el Ecolodge “Huaca de Piedra” .....	123
<b>Ilustración 31:</b> Proceso de habitación para el Ecolodge “Huaca de Piedra”	124
<b>Ilustración 32:</b> Sub-proceso de tendido de cama.....	125
<b>Ilustración 33:</b> Sub-proceso de la limpieza de baño .....	126
<b>Ilustración 34:</b> Control de insumos de limpieza/amenities .....	127
<b>Ilustración 35:</b> Hoja de control de hoja de limpieza.....	127
<b>Ilustración 36:</b> Proceso de lavandería.....	128

<b>Ilustración 37:</b> Representación de un organigrama del área de Recepción y Reservas para el Ecolodge “Huaca de Piedra” .....	129
<b>Ilustración 38:</b> Proceso del área de recepción y reservas para el Ecolodge “Huaca de Piedra” .....	131
<b>Ilustración 39:</b> Tarjeta de registro para para el Ecolodge “Huaca de Piedra” .....	133
<b>Ilustración 40:</b> Proceso de reservaciones de huéspedes .....	135
<b>Ilustración 41:</b> Formato de toma de Reservas .....	135
<b>Ilustración 42:</b> Representación de un organigrama del Área de alimentos y bebidas para el Ecolodge “Huaca de Piedra” .....	136

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Turnos del área de recepción.....	60
<b>Tabla 2:</b> Entrevistados a expertos.....	112
<b>Tabla 3:</b> Entrevistas a los pobladores de la zona .....	113
<b>Tabla 4:</b> Procedimientos para el cuidado del medio ambiente.....	137
<b>Tabla 5:</b> Estrategias para el medio ambiente.....	137

## **RESUMEN**

La investigación tiene como objetivo, proponer un manejo adecuado de la administración de las áreas operativas de un Ecolodge, el mismo que se posicione en el mercado, como uno de los establecimientos hoteleros a nivel local, nacional e internacional. El tipo de investigación es cualitativa y el diseño es sistemático de codificación axial. La población objetivo fueron las personas capacitadas y los beneficiarios del proyecto. Los objetivos de la investigación fueron: proponer un manejo adecuado de la administración de las áreas operativas del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, respectivamente con sus objetivos específicos: analizar el manejo administrativo de las áreas operativas del Ecolodge, identificar las limitaciones o carencias del manejo administrativo, evaluar los niveles de conocimiento del manejo de administración de las áreas operativas del personal, determinar propuestas de manejo de administración y elaborar una propuesta que contribuya a la administración de las áreas operativas del Ecolodge. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de gabinete: fichas bibliográficas, textuales, resumen y comentario; además, la técnica de campo, a través de entrevistas y observación para hallar los posibles problemas.

**PALABRAS CLAVE:** Administración, Ecolodge.

### **ABSTRACT**

The research aims; propose proper management of the administration of the operational areas of an Ecolodge, the same that is positioned in the market as one of the hotels locally, nationally and internationally. The research is qualitative and design of axial coding is systematic. The target population was: people trained in the subject where interviews (people trained in the topic hospitality) and the project beneficiaries were made. The research objectives were: to propose proper management of the administration of the operational areas of Ecolodge "Huaca de Piedra" in the District of Illimo respectively with its specific objectives: Analyze the administrative management of the operating areas of Ecolodge "Huaca de Piedra" District Illimo, identify constraints or lack of administrative management Ecolodge "Huaca de Piedra" District Illimo, assess levels of knowledge management administration of the operational areas of staff Ecolodge "Huaca de Piedra" District Illimo, determine proposals administration management in a Ecolodge "Huaca de Piedra" in the district of Illimo and develop a proposal that contributes to the management of the operating areas of Ecolodge "Huaca de Piedra". Cabinet technique was used for data collection: bibliographic records, text, summary and commentary; Additional technical field, through: Interviews and observation to find potential problems.

**KEYWORDS:** Administration, Ecolodge.

## I.INTRODUCCIÓN

Promperú, entidad que promueve el turismo, indicó que el Perú es uno de los principales destinos turísticos, y mucho más cuando se habla del turismo rural y vivencial, porque los vacacionistas extranjeros, que visitaron el Perú en el año 2,011, coinciden en que al momento de elegir un destino turístico para un viaje por vacaciones, no existe una motivación por realizar un solo tipo de turismo, los turistas interesados por la cultura ancestral por la actividad es de 95 %, y el 55% están interesados en la actividad indispensable que promueve el itinerario de viaje (Promperú, 2011).

Y (Promperú, 2011), en el Boletín de Observatorio Turístico del Perú, la tasa de crecimiento para el turismo receptor proyectado del Perú, para los periodos 2,013-2,016, se estimó que será del 3% en términos promedios para los próximos cuatro años del año 2013 será de 2,604,224 de visitas, en el año 2014 2,682,351 de visitas, en el año 2,015 2,762,821 de visitas y en el año 2,016 2,845,706 de visitas. También, según (Diario la Gestión, 2013) Perú proyecta recibir 5,1 millones de turistas extranjeros.

En la zona norte como mantiene (Promperú, 2,011, p. 20), que en Lambayeque, La Libertad, Tumbes y Piura fue visitada por 6,7% de turistas, que equivale a 165 mil de turista, es decir, 17% más visitas que en el 2009 (141 mil turistas) de éstos, un 54% visitó el Perú por vacaciones. Por tal motivo, la iniciativa del turismo rural o vivencial se desarrolla en pequeñas ciudades o zonas rurales, de la ayuda de pequeñas o medianas empresas que lo difunden, este turismo se relaciona más con la naturaleza y con la

comunidad del Turismo Rural comunitario (TRC) y vivencial, es muy valorado por los turistas nacionales o extranjeros por su cultura ya sea, por la de la comunidad o de la preservar el medio ambiente.

Como en el estudio elaborado por la Dirección de Desarrollo de Producto Turístico (DDPT) expresó que (MINCETUR, 2007, p. 35), la distribución de los emprendimientos rurales en las tres regiones del país, donde la mayor concentración se sitúa en la zona sur 45%, seguida por la zona norte 36% y la zona centro 19%. Los emprendimientos rurales de las regiones sostiene según el estudio que Lambayeque tiene 11 emprendimientos, donde existen 4 emprendimientos rurales en la región Lambayeque, de los cuales 3 son reales y son impulsados por la comunidad de Santa Catalina de Chongoyape, y las actividades que desarrollan además de proteger su patrimonio natural y cultural, comparten sus faenas con turistas que llegan a la zona y en muchos casos es la comunidad quien gestiona y administra sus recursos.

Ilimo posee una riqueza paisajista, biológica y cultural, que propician para el desarrollo de diversas propuestas como el turismo cultural, de naturaleza y vivencial y siendo la zona de amortiguamiento del Santuario Histórico del Bosque de Pómac, y es una potencia para el turismo porque según (MINCETUR, 2013) obtuvo un total de 1,469 turistas nacionales y 196 turistas internacionales siendo un total de 1,665 ; un lugar potencial que es de realizar el Turismo rural comunitario y vivencial, algunos pobladores o algunas familias han venido participando del programa Modelo de Ecoturismo Sostenible en el Santuario Histórico Bosque de Pómac por el Centro ECO (Diagnóstico-Enfoque. Modelo de Ecoturismo Sostenible en el Santuario Histórico Bosque de Pómac).

En este proyecto se ha logrado construir un Ecolodge para integrar el ecoturismo como actividad potencial de generar ingresos a los mismos pobladores, que ellos son las mismas personas que ofrezcan servicios turísticos de calidad, pero ante esta situación estas personas carecen de conocimientos sobre, como brindar un buen servicio, los puntos problemáticos en el caserío “Huaca de Piedra” son la confusión de los pobladores de Illimo, sobre el significado de Ecolodge por albergue y/o desconocimiento del buen manejo de la administración de las operativas del Ecolodge "Huaca de Piedra" y del buen manejo de la calidad de servicio que se le brindará a los futuros huéspedes en el Hotel Ecolodge “Huaca de Piedra” y, varios factores o aspectos en las diferentes áreas del Ecolodge; desde la llegada al establecimiento como el transporte del pueblo de Illimo, la de generar la llegada de los turistas, ya sea por su buen servicio, la de conciencia por parte de los pobladores para una atención personalizada, y lo más importante es la capacitación del personal de la zona. Y para determinar ¿Cuál es la mejor propuesta administrativa de las áreas operativas del Ecolodge “Huaca de Piedra”, en el Distrito de Illimo?

En el hotel de Bella Vista es necesario saber cómo funcionan cada área del hotel, como en el área de recepción (Álvarez, 2006), el factor humano dentro de la prestación del servicio es importante; el personal hotelero debe ser el encargado de prestar un servicio de calidad para satisfacer las exigencias de los clientes. Además, prestar un servicio de calidad implica mantener satisfechas las necesidades de los clientes y para lograr este objetivo se hace necesario que cada empleado esté capacitado y adiestrado en todas las áreas del servicio para ser uso de las herramientas organizacionales diseñadas para solventar cualquier incidente que se presente en el servicio,

entre las herramientas organizacionales, se encuentran enmarcados los manuales de políticas y procedimientos que permiten comunicar e informar al personal de la empresa la filosofía a seguir, los procedimientos, normas, políticas, funciones, actividades, objetivos. Entonces, los manuales son herramientas organizativas necesarias para las empresas; y estos escritos representan un medio de información donde se encuentran puntos importantes del ente organizacional, que son de gran valor para los trabajadores, esto ayuda a que el personal mejore y brinde un eficiente servicio y funcionamiento para la organización a la cual pertenecen, es muy necesario que el hotel “Huaca de Piedra”, se guíe de un manual de procedimientos, funciones, normas como lo realizó este hotel así los resultados serán que el establecimiento hotelero mejore en el servicio y la atención del cliente.

En la investigación de las habitaciones del Hotel Lincoln Suites, en el área de Pisos o ama de llaves, (Zurbarán,2012), el objetivo general propuesto para esta pasantía fue realizar una estandarización en los procedimientos de limpieza e higienización, alcanzando una mejora para la empresa gracias al perfeccionamiento de los procedimientos en la organización, la calidad de servicio en las habitaciones siendo este un elemento indispensable para la competitividad y la sostenibilidad de la organización, el hotel para esto recomienda realizar habitualmente controles con respecto a la limpieza e higienización de cada uno de los espacios dentro de las habitaciones, así como los análisis respectivos para comprobar la factibilidad del manual de procedimientos y facilitar periódicamente al personal del departamento de ama de llaves ,la capacitación y entrenamiento con respecto a la limpieza de las habitaciones, refrescando de esta manera los conocimientos adquiridos y

enseñando además nuevas técnicas para mejorar cada día el funcionamiento del departamento en el Ecolodge “Huaca de Piedra”.

Para el desarrollo sustentable en la hotelería (Wenzel, 2006), se necesita una serie de estrategias para el cuidado del medio ambiente que hoteles de cinco estrellas implementaron para una mejor calidad en el servicio y el cuidado del medio ambiente, esto ayudará que los hoteles en el futuro lo aplique, es muy necesario que el Ecolodge “Huaca de Piedra” realice estas actividades para mejorar y concientizar a sus pobladores, personal y huésped.

Siempre es indispensable que los trabajadores que brindan servicio hotelero (Chavez,2012) es la de capacitar continuamente al personal que trabaja en las áreas de producción del Hotel Quito, sobre la importancia de los Costos de Alimentos y Bebidas, optimización de los recursos, manejo de receta estándar, tipos de merma por tal motivo, el hotel necesita personal capacitado y conocimiento en el tema hotelero así habrá más rentabilidad y ganancias y lo más importante, la organización de la rotación del inventario y costos de producción. Y es de tal importancia, que las áreas operativas estén comunicadas para que haya un servicio de calidad en el establecimiento hotelero ecológico “Huaca de Piedra”-Illimo.

## **I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

Después de haber realizado una exhaustiva búsqueda se llegó a elegir los siguientes antecedentes y bases teórico científicas.

### **2.1. Antecedentes.**

(Chantarangkul, 2005) en este trabajo se inició el interés del uso de la arquitectura indígena y vivienda de aldeas de pescadores en la costa de Tailandia, como un modelo para una nueva comunidad sostenible, el gobierno provincial tiene una política de promoción del turismo longstay para los ricos jubilados de otros países, lo que les permite experimentar lo natural, histórico y cultural de la zona a un costo económico.

(Raffo, Wust, Hererra & León, 2007), indicaron que en este emprendimiento eco turístico en los manglares, surgió en el año de 1995, como una iniciativa pro-naturaleza, en alianza con INRENA (Instituto Nacional de Recursos Naturales), éste proyecto está destinado a detener el precipitado deterioro del ecosistema, buscando que las comunidades locales trabajen con ellas, para que conozcan lo que acontece en el lugar donde habitan, tal como sucede en el ecolodge donde los mismos pobladores se preocupan por su medio ambiente, ayudando así, a la reforestación del Bosque de Pómac, dado que es una potencia de los recursos.

(Loayza, 2009), sostuvo una investigación significativa de los gustos y preferencias del visitante nacional y extranjero en el distrito de Illimo, en referencia del servicio de ecoturismo, encontramos la aceptación favorable a la propuesta con 91% de los turistas extranjeros y el 92% de turistas nacionales, de los servicios ecoturismos, a los turistas les parece atractivo, por tal motivo como lo indica en este

estudio, la gran mayoría de personas estarían dispuestas a visitar el lugar por su medio ambiente y su naturaleza.

Este tipo de turismo (Mateo, 2009), según este proyecto, fue dirigido a un público objetivo de turistas extranjeros de alto poder adquisitivo (procedentes de Estados Unidos y Europa), que llegan al Perú a realizar turismo de naturaleza, esta propuesta de valor está basada esencialmente en ofrecer un servicio de calidad dentro de un concepto ecológico (los visitantes muestran interés por cuidar el medio ambiente, buscando siempre productos que son vistos como de menor impacto sobre el medio ambiente), también comenta que, el ecolodge “Almayu Ecolodge” se posiciona como el principal ecolodge de la zona centro del Perú, en ofrecer servicios de alojamiento a turistas extranjeros, sirviendo de ayuda la demanda que actualmente, el turismo de naturaleza está obteniendo, favoreciéndolo debido a que la zona centro del Perú existe carencia de establecimientos de hospedajes con esa temática.

Por otro lado, (Galarza y Zúñiga, 2009), explicaron que las riquezas de los recursos naturales y culturales que posee Libertador, Bolívar; es considerar importante la creación de un Ecolodge & Spa, el mismo que contribuirá al desarrollo turístico del lugar y constituirá una importante herramienta que ayudará a la difusión de los atractivos que posee la zona, puesto que el objetivo de “El Libertador Ecolodge & Spa”, es brindar el servicio de hospedaje y servicios adicionales y fomentar turismo, generando grandes beneficios para la población,

contribuyendo al fortalecimiento de su identidad cultural y posteriormente a una mejor calidad de vida.

Por otra parte, es necesario destacar acerca de la necesidad de armonizar la práctica de las actividades turísticas con la conservación del medio ambiente, a través de acciones específicas que impidan el deterioro progresivo de este hábitat natural.

En la propuesta de inversión Ecolodge (Suárez, 2009), explicó que la comunidad de Puni Bocana de Sinchi Runa, provincia de Napo se basó principalmente en el ecoturismo, el cual es considerado como los viajes responsables, los cuales ayudarán a conservar el entorno y sostendrán el bienestar de la comunidad local; por tanto, surge un nuevo nivel de viajeros considerados como “eco viajeros”, cuyos motivos de viajes o su motivación son estar físicamente activos, involucrarse en todo lo referente a la vida silvestre, zonas rurales, parques nacionales y aventuras, todo esto bajo la concepción ambientalista.

(Chung, 2011), explicó que todo ecolodge necesita lo primordial, cuidar el medio ambiente, esto puede servir como punto de partida para obtener el objetivo del ecoturismo: la experiencia vivencial y la experiencia espiritual, donde los visitantes tienen la oportunidad de obtener una relación con la naturaleza, entender el proceso natural y al igual con la ecología y la biodiversidad. En el ecolodge de Hong Kong hubo un fracaso, debido a las preocupaciones ecológicas de la conservación del lugar, también descuidada en la etapa de

planificación. El problema es que Hong Kong carece de una gestión integral de ecoturismo e instalaciones de apoyo y del manejo adecuado del ecoturismo que necesita para el desarrollo sostenible como la educación, la experiencia vivencial y espiritual, los pobladores de la zona no están comprometidos con el lugar natural y lo que desean los visitantes es tener la oportunidad de obtener una relación con la naturaleza, entender el proceso natural y atesorar lo local la ecología y la biodiversidad. La problemática hallada en esta tesis es que Hong Kong se enfrenta a la falta de instalaciones de alojamiento organizadas por ecoturismo con la buena práctica de la construcción y la gestión de la promoción de locales la ecología, la cultura y la economía, la de explorar la posibilidad de construir un lugar adecuado para introducir las preocupaciones ecológicas y mejorar la conciencia natural y la apreciación de la ecología local.

Para tener una conciencia de ecoturismo se debe tener nociones sobre ello, (Aguilar, 2011), explicó sobre un plan de negocios en el ecolodge “Edad de oro”, el presente proyecto está orientado a la creación de un ecolodge, para atraer a un segmento poblacional muy significativo que es la tercera edad y jubilados, tanto nacionales como extranjeros, vale destacar en este punto que en el país reúne las características necesarias que facilitan llevar a cabo el proyecto de creación del ecolodge pues, pese a tener un pequeño territorio, en él se conjugan cuatro regiones naturales que ofrecen una variedad de suelos, climas, montañas, páramos, playas, islas y selva, que a la vez constituyen el hogar de miles de especies de flora y fauna. También

cabe destacar, Mindo se ha convertido en uno de los puntos de mayor interés turístico, apreciado mundialmente por sus bondades naturales.

Como por ejemplo, en este proyecto el Ecolodge “Huaca de Piedra” realizado para FONDAM por la ONG Centro ECO, con el fin de beneficiar a los pobladores del caserío “Huaca de Piedra”, ubicado en el distrito de Illimo, sostiene que la principal actividad generadora de ingresos es asegurar la integridad del Bosque de Pómac, debido a que existe un gran potencial de Turismo de Naturaleza que se puede realizar en este lugar, por lo cual se busca que las familias de los mismos caseríos ubicados en la zona de amortiguamiento del Santuario Histórico Bosque de Pómac brinden servicios de Ecoturismo de calidad; sin embargo, el inconveniente central es que los habitantes de la zona no desarrollan servicios turísticos y carecen de conocimientos básicos sobre la administración hotelera.

Y tal como en el estudio de (Corcoran, Hughes, Keegan, Konsa, Lewis & Wilding, 2012), la reserva del Ecolodge “Kapawi” es un proyecto comunitario en la Amazonía ecuatoriana que tuvo como objetivo ofrecer servicios de ecoturismo y de alta calidad, así como el apoyar el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades Achuar locales, que han vivido en la selva amazónica desde hace cientos de años, y que ahora son dueños del Ecolodge y lo operan y administran.

Por otro lado, con el crecimiento del turismo basado en la naturaleza (Ingribelli, 2012), los hoteles ecológicos son cada vez más

populares como una opción de alojamiento de los turistas. Actualmente, no hay ningún programa de certificación universal que garantice la calidad del servicio o la sostenibilidad ambiental para hoteles ecológicos por ejemplo, Costa Rica es uno de los pocos países con un programa de certificación en el lugar que permite a los hoteles ecológicos a unirse mediante el cumplimiento de ciertas normas. Así mismo, dichos establecimientos deben llenar un cuestionario solicitando información demográfica, este estudio también encontró que los albergues ecológicos certificados están cumpliendo con las expectativas de sus clientes, haciendo que las puntuaciones de rendimiento sean más altas que las puntuaciones de importancia, esta tesis indica que la presencia de programas de certificación para los albergues ecológicos influye en las puntuaciones de rendimiento más altas y puede ayudar a asegurar un futuro exitoso para este tipo de alojamiento.

(Järvenpää, 2012) Durante la última década, los términos "ecológico" y "verde" han creado una tendencia en el turismo. Esta investigación se centra en dos cadenas hoteleras que operan en Finlandia. Una de las cadenas de destino es Finlandia, los hoteles Restel Cumulus y la otra cadena es originalmente de Suecia, Scandic. Esta investigación estudió los hechos básicos y las promesas eco de estas dos cadenas de hoteles y las condiciones que este tema incluye, por ejemplo, la sostenibilidad, la etiqueta ecológica, y ecoturismo.

Y (Santos, 2013) en la revista Sinergia, existió un proyecto que está ubicado en la localidad de "El Soberbio", sobre la costa del Río

Uruguay, su oferta turística es, que existe un programa ecológico Pura Selva, el objetivo principal es identificar las zonas selváticas más afectadas por la actividad forestal y la agricultura intensiva, de tal manera que se preserven y/o restauren. Esta propuesta hotelera, no es solo un negocio turístico, sino el principal fin son los ingresos para la financiación de Pura Selva, un programa ecológico cuyos objetivos centrales son preservar y restaurar las zonas selváticas del litoral argentino, fueron arruinadas por la agricultura intensiva y la actividad forestal.

Para tener un ecolodge es necesario cuidar el medio ambiente, la revista (Pearson & Siber, 2013) donde el proyecto Mashpi lodge, estuvo comprometido con el medio ambiente y la comunidad local. Su administración tiene por objeto promover la conservación de este ecosistema importante, trabajando con sus comunidades aledañas, abriendo fuentes de empleo con un rumbo sostenible, donde los pobladores de la zona tienen ingresos para sus familias y así, están más comprometidos en conservar la zona natural dado que de ella se beneficia.

Además, (Avalos, 2013), explicó que la evolución del turismo en los últimos tiempos ha hecho que se modifique los gustos y preferencias de las personas al momento de viajar. En la actualidad, los turistas prefieren viajes más personalizados, alejados de ciudades, visitando ecosistemas menos degradados, donde se preocupan de la conservación de los recursos naturales, y de la vinculación de las comunidades locales con las actividades turísticas de la zona. En las

actividades turísticas se debe mantener una relación armoniosa entre la naturaleza y el ser humano, la población en general desea tener momentos de distracción, entretenimiento, tranquilidad y relax, en instalaciones apropiadas, estas actividades de ocio son fáciles de encontrar en un ambiente natural como Urbina, un ecolodge en cantón Guano, provincia de Chimborazo, un destino vinculado a la consolidada ruta del Tren, cercano a la Reserva de Producción Faunística Chimborazo, donde se tiene una vista espectacular a los volcanes Chimborazo y Carihuayrazo, la gran razón que ha motivado que la inversión privada muestre interés por desarrollar e implementar servicios para un ecolodge, para garantizar una experiencia de calidad en la visita a este lugar.

En un hotel es necesario saber cómo son los procesos que se deben hacer en cada área del hotel como las áreas más importantes del hotel como del departamento de recepción, departamento de pisos, departamento de administración, departamento de alimentos y bebidas y el departamento de mantenimiento.

La presente investigación (Wenzel, 2006) dió a conocer un conjunto de medidas y prácticas medioambientales destinadas al área de habitaciones de hoteles de cinco y tres estrellas. Dichas medidas pretenden disminuir los consumos de agua y energía eléctrica, ocupar productos de limpieza eco agradables y reciclar gran cantidad de desechos que son generados en esta área de la hotelería. En este proyecto se propone implementar buenas prácticas ambientales en establecimientos de alojamiento turístico, específicamente aplicables

para el área de habitaciones, debido a que en esta área es donde son más elevados los consumos de energía y agua. Además, en donde se originan gran cantidad de desechos con respecto a las otras áreas de un hotel.

(Villavicencio, 2011) El Hotel Endamo es un establecimiento que puede llegar a implantar procesos que ayuden a su crecimiento empresarial, lo cual es sumamente positivo si se toma en cuenta que esto, a largo plazo, beneficia al personal que labora en el mismo. Una de las recomendaciones es la de capacitar al personal periódicamente, de modo que cada vez vayan teniendo mayor conocimiento sobre las tareas que debe cumplir en su puesto de trabajo y realizar reuniones semanales, en las cuales se haga una evaluación de las actividades, para establecer los aspectos positivos y negativos, los cuales deben ser superados, sin perder de vista el objetivo principal, cual es el de mejorar y mantener el buen servicio al cliente y elaborar encuestas a los clientes que llegan a la cafetería para de esta modo conocer con claridad si los procedimientos que se están aplicando ofrecen resultados óptimos.

Para tal motivo, (Ventura, 2008), en la tesis “Propuesta de mejora en la calidad del servicio para el departamento de recepción en un hotel de gran turismo”, se llevó a cabo la presente investigación en el Departamento de Recepción de un hotel de gran turismo. En él se evaluó la calidad en el servicio a partir de cinco variables: elementos tangibles, sensibilidad en la atención, fiabilidad, empatía y seguridad, mediante la modificación del modelo Servqual, la propuesta de mejora

que se presenta considera el orden en que fueron valoradas por los clientes las variables de calidad en el servicio y las condiciones en que las diferentes acciones pueden desarrollarse en este departamento de la empresa estudiada. Entre los resultados más destacados se encontró que la sensibilidad con la que es tratado el huésped es el aspecto más relevante que tiene que ser atendido para mejorar la calidad del servicio de este departamento, seguido de la necesidad de mejorar los procesos operativos del departamento para que sean más fiables ante la opinión del huésped; también se tiene la necesidad de fortalecer las habilidades profesionales del personal. En esta propuesta se elaboró un análisis de la situación actual del departamento de recepción en donde se muestran los puntos críticos dentro del proceso de atención al cliente que son necesarios resaltar, en donde se le pide al cliente todos sus datos necesarios para su estancia y salida, existe en gran medida una molestia porque no se le solicita toda la información que el cliente requerirá para su salida, esto le genera atraso para su facturación y esto se debe en gran medida a que el personal desconoce el proceso de solicitud de datos y a la poca capacitación que él recibe, por consiguiente se evita que el personal sea una herramienta útil para el registro de huéspedes, en referencia al flujo para proporcionar información de servicios en el hotel, por la premura de atender con rapidez; el personal no da información completa en la llegada necesaria, para que el cliente se desplace con mayor facilidad dentro del mismo y cualquier información referente a eventos o servicios que necesite asistir dentro del establecimiento, para mejorar todo el proceso de atención se puede concluir que es necesario que el personal conozca todo lo que el material utilizado en el proceso de recepción y

todas las herramientas necesarias para el fortalecimiento del recurso humano y requiere de una atención prioritaria.

El propósito del Manual de entrenamiento para mejorar la calidad en el servicio del departamento de recepción (Touma, Velarde, 2003), para los hoteles de primera categoría de la ciudad de Guayaquil, fue creado ante la necesidad de brindar un servicio de excelencia en estos hoteles mediante la capacitación de sus empleados. Se ofrece una herramienta de trabajo que además de motivar a los empleados en su trabajo diario, les brindará los conocimientos necesarios para avanzar hacia mejores oportunidades, estos resultados del Manual de entrenamiento no solo beneficiará a los hoteles que lo adopten sino que también beneficiará en general a la ciudad de Guayaquil ya que al mejorar y estandarizar el servicio hotelero, se tendría una fortaleza más para mejorar el turismo tanto de nacionales como extranjeros en la ciudad. Se debe se puede determinar si el manual de entrenamiento ha cumplido con sus objetivos cuando los resultados del departamento en números así lo demuestran. Un aumento en los porcentajes de ocupación, una disminución en los costos, un aumento en los niveles de satisfacción de los huéspedes, una disminución de rotación de personal, entre otros aspectos, son los que demostrarán si el manual de entrenamiento puede evaluarse positivamente o negativamente.

La investigación Propuesta para la creación del perfil del cargo de jefe de ama de llaves en el hotel el serrano C.A. en Mérida (Banderela,2013), tuvo como objetivo crear el cargo de Jefe de Ama de

Llaves en el Hotel El Serrano C. A.; el diagnóstico de la situación actual del área de Ama de Llaves en el Hotel se realizará mediante un cuadro comparativo mostrando las debilidades y el deber ser del departamento de Ama de Llaves, que refleja la falta de comunicación con el departamento de Recepción originando discrepancias y poca efectividad en los procesos, señalando que la falta de supervisión y chequeo de los mismos es el factor más importante para su funcionamiento, en los últimos años el estado venezolano ha impulsado el mejoramiento de las condiciones de atención y ampliación de los servicios de la hospitalidad, siendo el estado Mérida un destino turístico por excelencia, se ha visto la necesidad de mejorar y adecuar la infraestructura turística, que lamentablemente no ha sido aprovechada en su máxima potencialidad y en esta investigación se llegó que es recomendable aplicar manuales de estandarización y procedimiento que le proporcionen a la empresa resultados óptimos y permanentes en la prestación de sus servicios, incentivar al personal por medio de programas de capacitación y adiestramiento, que les permitan dar un mejor rendimiento en sus funciones diarias, así como también aumentar sus conocimientos en general.

La investigación propuesta sobre la gestión de la calidad en un hotel (Sebastian y Lopez,2013) es de importancia desde el punto de vista de la calidad en la prestación en servicios ,esto es el único elemento diferenciador que en la actualidad se aplica para conseguir destacarse del resto; en Cuenca el hotel Santa Mónica a pesar de su corta trayectoria es uno de los más reconocidos establecimientos en el área hotelera ,ya que la competencia es alta se hace prescindible la

implantación de un manual que establezca los procesos adecuados para la gestión de calidad en el hotel en cada área y así lograr excelencia en el servicio y a la vez la satisfacción que los clientes buscan, en sí la gestión de calidad permite integrar la rentabilidad y la sostenibilidad en la empresa, con la adecuada administración empresarial, lo que significa que permite organizar la empresa y coordinar a su personal hacia la obtención de servicios y productos de calidad demostrando que solo depende de la forma en que se brinde un servicio adquirido para que un establecimiento sobresalga del resto teniendo bases en el trabajo en equipo y el liderazgo de cada uno de sus miembros para bien de la empresa pero por sobre todo de los clientes por tal motivo, es necesario que el personal esté capacitado en prestar servicios de calidad y que estas sepan cómo saber llevar un hotel es decir, como manejar cada área del Ecolodge.

(Zambrano, 2013) La problemática identificada durante el período de las pasantías en el Hotel Valle Grande IPAS Mérida, fue la falta de documentación de los procesos que se ejecutan en el área antes descrita, generando esta situación lentitud en los procesos, fallas en la comunicación interdepartamental y disminución en la calidad de los servicios y productos al cliente. Para solucionar esta problemática se determinó la necesidad de crear un Manual de Procesos y Procedimientos que incluyera la descripción de las actividades involucradas en el área de A&B del Hotel Valle Grande IPAS Mérida y en este marco y para ganar competitividad con respecto a las otras empresas se recomienda primeramente implementar el manual de procesos y procedimientos del área de A&B.

Para el cuidado del medio ambiente los pobladores y los huéspedes necesitan tener conciencia que como es un establecimiento hotelero demanda energía, agua, y para estos existen buenas prácticas medio ambientales que se deben aplicar. Alándaluz (Reinoso,2009) tiene una gran cantidad de productos turísticos, sin embargo el alojamiento es uno de los más representativos, y se ha convertido en el canal de información directo con el huésped, por tal motivo la necesidad de fortalecer su administración, por tal motivo este proyecto ha apoyado al fortalecimiento del Comité Pro-Mejoras de la comunidad de Puerto Rico, a la Asociación de Mujeres del Sur de Manabí y al mantenimiento del Santuario de Vida Silvestre Cantalapiedra, algunas actividades que quiere desarrollar en el lugar donde habitan es la de formar líderes campesinos y capacitarlos ,generar cerca al hotel proyectos artesanales, mejorar la calidad de vida de las comunidades locales, y en esta investigación se logró hacer buenas prácticas de manejo ambiental como por ejemplo: área de recepción y el área de housekeeping.

En el área de recepción, se diagnosticaron la falta de comunicación entre el trabajador y el cliente y se le recomendó que se informe sobre actividades recreativas y fomentar circuito comunitario y tenga carteleras de información. Para el uso de papel en recepción es necesario que se tenga dos tipos de desechar y reuso de papel. En el área de housekeeping es necesario que las habitaciones tenga información impreso de papel reciclado sobre la operación del establecimiento, servicios, ahorro de recursos, comportamiento que

debe mantener el huésped en las comunidades locales y acciones en los sitios naturales. Dentro de la gestión energética de la hostería se recomendó iniciar un registro de consumo de energía en función a la ocupación hotelera, a fin de conocer un aproximado del gasto de energía por huésped por noche, además de entrenar al personal de manera que sus actividades contribuyan al ahorro energético. Y es sumamente importante que el Ecolodge “Huaca de Piedra” siempre este informándose sobre estrategias para el cuidado del medio ambiente.

## **2.2. Bases teóricas científicas.**

### **2.2.1 La administración.**

El papel de los gerentes (Certo, 2001), es el de guiar las organizaciones hacia el alcance de metas. Todas las organizaciones existen para ciertos propósitos o metas y los gerentes tienen la responsabilidad de usar los recursos de la organización para asegurarla.

Definición de administración (Certo, 2001) se usa como el proceso de alcanzar las metas de la organización, trabajando con y por medio de la gente y de otros recursos organizacionales. Existen tres características principales:

- a.** Es un proceso o serie de actividades continuas y relacionadas.
- b.** Comprende y se concentra en el alcance de las metas de la organización.

- c. Estas metas se alcanzan trabajando con y por medio de la gente.

La administración (Chiavenato, 2001), proviene del latín (ad, dirección, hacia) quien cumple una función bajo el mando de otro, quien le presta un servicio a otro y significa subordinación y servicio, lo más importante para la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en diferentes áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos con eficiencia y eficacia.

Administrar (Chiavenato, 2001) es la acción de dirigir la economía de una persona, entidad u organización. Por lo tanto, administrar hace referencia a regir, cuidar y gobernar bienes ajenos, bienes de terceras personas. En sí, administrar es un conjunto de sistemas o procedimientos que pretenden convertir en realidad en una serie de objetivos, ideas o propósitos mediante la correcta aplicación de conocimientos y aptitudes.

Según Fayol, toda empresa posee seis funciones básicas o técnicas (producción de bienes y servicios), comerciales (compra, venta e intercambio), financieras (búsqueda y gerencia de capitales), seguridad (protección y preservación de bienes y las personas), contables (inventario, registros, balances, costos), administrativas (la cúpula de las cinco funciones).

Las funciones o procesos administrativas de la teoría, proceso y práctica (Chiavenato, 2001) son las de prever (trazar el programa de acción), organizar (constituir el doble organismo material y social de la empresa), mandar (dirigir y orientar el personal), coordinar (juntar, unir, armonizar todos los actos) y controlar (verificar que todo ocurra de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas)

El proceso administrativo: las funciones de la administración (Boland, Carro, Stancatti, Gisman & Banchieri ,2007)

1. La planeación, comprende escoger las tareas que deben ejecutarse para alcanzar los logros de la organización, en si las actividades de planificación se enfocan en el alcance de las metas.
2. La organización, crea un mecanismo para llevar los planes a la acción, dentro de una empresa, a la gente se le asignan tareas y trabajos que contribuyan a las metas de la compañía.
3. La influencia, es llamada motivación y liderazgo, puede ser definida como la guía de las actividades de los miembros de la organización en la dirección apropiada. El propósito último de la influencia es aumentar la productividad.

4. El control, las funciones de los gerentes que deben tener son:
  - a. Recoger información que mide el desempeño reciente dentro de la organización.
  - b. Comparar el desempeño actual con desempeños estándares.
  - c. Determinar si la organización debería modificarse para cumplir con los estándares establecidos.

Para gestionar una empresa con éxito (Felipe, 2011), es imprescindible conocer la misión de la empresa, siendo fundamental que esos valores y objetivos que se transmiten sean asumidos por todos los miembros de la organización.

La primera obligación y responsabilidad constante de la dirección de una empresa es tratar de conseguir los mejores resultados económicos posibles con los recursos que tiene a su disposición.

Las acciones que han de desarrollar los derechos para gestionar de forma eficaz son muy numerosas, aunque se pueden integrar en cinco grandes funciones que se desarrollan de forma simultánea en los diferentes ámbitos, económica, financiera, logística, comercial, operativa y humana.

- a. Planificación, significa seleccionar las acciones que se van a llevar a cabo en la organización y como se

van a realizar en función de las metas y objetivos pre establecidos.

- b. Organización, implica definir la estructura organizativa que necesitamos para conseguir los objetivos propuestos. A través de esta estructura determinamos que puestos son los necesarios.
- c. Dirección, deben conducir a sus colaboradores a conseguir los objetivos de la empresa, aunque esto implique la no satisfacción de los mismos.
  - 1) Conocer las aptitudes, actitudes, conocimientos y experiencia de su equipo.
  - 2) Formar al personal.
  - 3) Establecer canales abiertos de comunicación.
  - 4) Favorecer la creación e integración de los equipos de trabajo.
  - 5) Motivar al personal.
  - 6) Delegar eficazmente.
- d. Coordinación, consiste en agrupar los esfuerzos de todas las unidades, buscando un acoplamiento de las tareas realizadas en el tiempo previsto.
- e. Control, constituye la última base o función del esquema general del proceso de dirección y gestión. Se debe de requerir de la toma de decisiones para eso se debe planificar sobre distintas alternativas que tendrán en el futuro. En la administración es ofrecer servicios pero aplicando el proceso adecuado de la administración la de planificar, organizar, liderar y

controlar pero eso si como en este caso es un ecolodge es la de ayudar a la conservación de la naturaleza como (MINCETUR) afirma que el Ecolodge es un establecimiento cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, aplicando los principios del Ecoturismo, esta debe ser operado y administrado de una manera sensible a todo lo relacionado con el cuidado y protección del medio ambiente.

Para eso la planificación es ante todo presentar o adelantarse al futuro como la toma de decisiones financieras, objetivos concretos y todo referido a un tiempo concreto ya sea largo o corto plazo. Porque hoy en día, la mayoría de empresas hoteleras, de restauración tienen un plan estratégico para alcanzar los objetivos y los procesos de una planificación estratégica son cuales son las metas del Ecolodge, capacidades de los directivos, fortalezas y debilidades internas, análisis de amenazas y oportunidades del entorno, cuales son los objetivos y desarrollo de la estrategia, desarrollo de planes de nivel y seleccionar alternativas. Y las claves para el diseño de un plan estratégico es lo que se va a hacer, cómo y cuándo se va hacer.

### **2.2.2 Estrategias de planificación.**

(Paris ,2005), en toda empresa se debe de tener en mente a dónde quiere llegar con el negocio como la de tomar alguna posición en el mercado, mejorar así la capacidad competitiva, y así saber cuáles son las amenazas para el futuro por tal motivo, el Ecolodge “Huaca de Piedra” debe saber cuáles son sus relaciones actuales entre el producto y el mercado hasta la nueva relación que se desea tener entre los mismos a futuro.

2.2.2.1. El concepto de planificación estratégica hotelera (Paris ,2005), conlleva en sí asumir la planificación como un sistema abierto de gran interacción no solo entre sus componentes, sino también con variables externas. Esta serie de elementos se articulan dentro de sus componentes para configurar una base metodológica de la formulación de un plan para el Ecolodge. Dentro de los componentes básicos de la planificación estratégica existen: la explicación o análisis situacional, donde incluye el análisis de los hechos pasados y presentes, así como la interpretación de las tendencias y factores ligados a la organización, tanto en el plano interno o externo, se realiza el análisis situacional utilizando para ello la matriz FODA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), que implica una auditoría interna y externa.

- 2.2.2.2. En la auditoría interna (Paris ,2005), **es el** proceso de analizar, revisar, estimar, evaluar cualitativamente y a la proyección de condiciones, recursos, procesos, acciones y decisiones internas o inherentes a un conjunto de variables controlable por la organización o la gerencia de dicho hotel ecológico comprende el estudio y evaluación de factores y estructuras internas o propias de la empresa hotelera tales aspectos referidos a los recursos humanos, a los servicios que facilita el establecimiento, aspectos relacionados con el producto que se coloca, a la creación de valor agregado, aspectos relacionados con el uso de tecnología, a condiciones físicas y ambientales de instalaciones y los activos, aspectos con la capacidad gerencial, aspectos a las filosofía organizacional, aspectos con la motivación y el ambiente de trabajo y aspectos a resultados económicos y financieros.
- 2.2.2.3. En la auditoría externa (Paris ,2005), constituye el proceso de análisis, interpretación, revisión, estimación y proyección del conjunto de hechos, decisiones que suceden en la empresa o sucederán en el futuro, al hacer dicho análisis o auditoría externa se debe estudiar el comportamiento, tendencia y expectativas de los siguientes elementos: social, económico, cultural, ecológico, política, institucional,

educativos, referidos al mercado y turísticos; esta interpretación o análisis se debe de organizar según el impacto de amenazas y oportunidades, con base el actor-planificador, propondrá acciones para aprovechar las oportunidades en el establecimiento hotelero.

### **2.2.3 En las estrategias de planificación.**

(Rodríguez ,2005), el concepto de planificación hotelera (PEH) se concibe con el proceso técnico de análisis y programación de un conjunto de instrumentos administrativos, humanos y técnicos que buscan darle direccionalidad a la organización y permitir la consolidación de la misma desde un marco integral. La planificación tiene como propósito crear o consolidar escenarios favorables para el desarrollo de la organización en el futuro y estos resultados lo pueden alcanzar a corto, mediano y largo plazo; existen en la planificación: el plan estratégico, plan operativo por área, plan de dirección, plan de control. Con respecto al plan estratégico, para que el Ecolodge sea un éxito se debe saber la desde la perspectiva de la razón de ser del Ecolodge y de los que hace bien es que se puede preguntar hacia donde desea dirigirse esta (Cedeño, 2005, p.173). Esta pregunta tiene el propósito de generar opciones estratégicas, rumbos posibles como la de un proceso de puntos fuertes como oportunidades y cuáles son tus amenazas y puntos débiles que está teniendo el Ecolodge actualmente.

En los planes operativos (Rodríguez ,2005),se habla para referirse al sistema de planificación orientado al logro de objetivos inmediatos y cuya referencia temporal es el de corto plazo, (Griffin & Ebert, 2005) estos suelen ser de un año, lo que permite con este plan es la de establecer metas a corto plazo para un desempeño diario, semanal o mensual para dicha estrategia el Ecolodge “Huaca de Piedra” debe realizar este tipo de plan así sabrá que metas debe conseguir en cierto tiempo (Cedeño, 2005, el objetivo es encaminar la organización por la vía estratégica para que sus resultados apunten al logro de los grandes propósitos: supervivencia, crecimiento y rentabilidad.

(Felipe, 2011) Si los directores de las empresas hoteleras desarrollan el TOE (triángulo operativo estratégico), las organizaciones tendrían a una mayor horizontalidad. Por otra parte, si el concepto calidad estuviera bien asumido, también, la estructura sería más reducida y dinámica, el tipo de clasificación de un organigrama sería el adecuado el vertical puesto que, es el más sencillo y fácil de entender.

Después de estudiar y analizar los procesos de trabajo, sus resultados y las causas que los originan, se concluye crear un nuevo modelo de dirección estratégico que abordase la empresa con unos conceptos diferentes, muy claros y entendibles por todos y los objetivos son: la misión, la cultura, la visión, el entorno ó sostenibilidad, los productos ó servicios, los presupuestos, el control y evaluación de resultados, gestión responsable del puesto de trabajo, actitud ó predisposición.

La misión en ella se expresa fundamentalmente la imagen que se desea proyectar desde dentro hacia fuera, en ella se plasman los valores y estrategias de la organización. A partir de aquí definiremos los objetivos generales de cada departamento o de cada equipo de trabajo que van a marcar la línea a seguir por los mismos.

Los objetivos específicos generarán los pasos concretos durante un período de tiempo preestablecido. Por tanto, los objetivos deben ser conocidos y entendidos por todos y son un compromiso tomado aceptado y puesto en práctica por todos en la organización de una manera constante y activa.

La cultura es la misión de la empresa que se apoya en el desarrollo de una cultura en una organización que va a definir los valores sobre los que se asienta. Todos y cada uno de los miembros realizan su tarea bajo un mismo lema, un denominador común que todos respetan y favorece la autoestima del grupo.

La visión, asimismo, la misión de la empresa es el futuro de vernos como un ente con vida que crece y se desarrolla.

El entorno ó sostenibilidad, cada día en más difícil desarrollar una estrategia empresarial sin tener en cuenta el entorno que la influye. Toda una serie de variables sociales,

políticas, económicas y culturales van a formar parte de cada uno de los objetivos que nos propongamos.

El proceso de planificación estratégica, considera a la organización como una unidad lógica de los factores, pero además, considera la intervención de un actor único y racional que sabe definir perfectamente objetivos y un sistema de preferencias, apoyándose también en métodos e instrumentos analíticos a fin de intentar optimizar esfuerzos.

#### **2.2.4 Estructura organizativa**

La primera imagen que surge cuando se habla de establecimientos hoteleros, es el hospedaje, ya que estas empresas se dedican habitualmente al alojamiento de personas. Como consecuencia de ello, el departamento de recepción de los alojamientos turísticos se considera el más importante (Dorado y Cerra, 2004).

La recepción es un departamento más de la estructura de una empresa de servicio como es la hotelera y por tanto es fundamental esa concatenación de secciones, departamentos y sub departamentos. Existen varias formas de organización un establecimiento hotelero es función del volumen de habitaciones, cantidad de servicios, ubicación del mismo, propiedad, categoría y tipo de turismo que recibe por tanto, según las circunstancias y características de cada establecimiento se optará por un modelo de organizativa, jerárquica, funcional o divisional.

## **2.3. Organizaciones existentes (Dorado y Cerra, 2004).**

### **2.3.1. Organización vertical**

Delegar la autoridad, responsabilidad y libertad necesaria para que de una vez definidas.

- a. Instaurar las relaciones entre todos los componentes de la organización, con el fin de establecer la base de delegación y coordinación armónica de todos.
- b. Indicar las normas de procedimiento para ejecutar las distintas tareas.

### **2.3.2. Organización horizontal**

- a. Precisar, establecer, definir y señalar los orígenes de decisión para llegar a la consecución de los objetivos previstos.
- b. Determinar las funciones de cada órgano.
- c. Concretar y distribuir las tareas que se van a realizar en departamentos.

### **2.3.3. Tipos de organización**

- a. Jerárquica y el orden jerárquico, es decir organizar por rango o categoría a todo personal.
- b. Funcional, este tipo de organización se caracteriza básicamente por otorgar todas las actividades de una misma índole a una sección o departamento.
- c. Divisional, la organización divisional tiene su objetivo y control, y para ello hace una clara diferenciación de los objetivos o productos.

Según otra perspectiva, la organización puede clasificarse en dos tipos:

- a. Centralizada, típicas de pequeñas donde todas las funciones y decisiones se concentran en el director o gerente. La organización centralizada se da en empresas de carácter familiar, donde no hay centros de responsabilidad.
- b. Organización descentralizada, permite que mediante una delegación de funciones existan unos centros o cargos de responsabilidad.

#### **2.3.4. Organigrama (Dorado y Cerra, 2004).**

La organización se puede plasmar de una forma gráfica mediante los organigramas, además de poder ser de varios tipos sirven para:

1. Detectar niveles inapropiados
2. Verificar si las relaciones y dependencias establecidas son las correctas.
3. Comprobar si hay duplicidad de cargos y funciones.
4. Concretar la propia organización.

Según el desarrollo del organigrama pueden ser:

- a. Vertical
- b. Horizontal
- c. Circular o radial
- d. AFNOR

De acuerdo con su alineación, el organigrama puede ser:

1. Lateral

2. Vertical

3. Mixto

Por su contenido los organigramas pueden adoptar, entre otras, las siguientes modalidades:

- a. General de la empresa
- b. Por secciones
- c. Por departamentos
- d. Por categorías profesionales
- e. Por funciones

Aplicando estos conceptos a la empresa hotelera, los organigramas que se exponen a continuación responden a la siguiente tipología:

1. General por actividades.
2. Estructural por departamentos.
3. Departamental de recepción.
4. Por categorías profesionales dentro de la recepción.

#### **2.3.5. Estructura organizacional en hoteles (Dorado y Cerra, 2004).**

Cada hotel y cada cadena hotelera tienen su propio organigrama, que no siempre dará buenos resultados.

Ahora bien, existen principios básicos al respecto que siempre se deben tomar en cuenta.

- a. Determinación del trabajo que debe realizarse para alcanzar los objetivos.
- b. Agrupación de dicho trabajo en puestos relacionados.
- c. Delegación de autoridad y responsabilidades para entrar
- d. Comunicación entre los diversos puestos dentro de cada unidad.
- e. Control preciso de los empleados

#### **2.4. Estructura organizacional de un hotel**

(Ramos, Barrera, 2006) Cada hotel y cadena hotelera tienen un organigrama hecho por la cantidad del personal y la demanda de los clientes, pero se debe tomar en cuenta para la realización de la organización se debe agrupar dicho trabajo en puestos equilibrado según la empresa. El hotel tiene única finalidad el lucro por ello, el organigrama se debe reflejar con claridad de dicha finalidad.

Para mejorar comprensión de los organigramas propuestos, se agrupa los diversos y departamentos como: Alta dirección, Dirección corporativa, Departamento de apoyo; y Departamento administrativo.

##### **2.4.1. Alta dirección**

(Ramos, Barrera, 2006) Incluye aquellos puestos que tienen la responsabilidad de tomar decisiones cuyas consecuencias pueden afectar la estructura.

#### **1.4.1.1. Personal.**

El Consejo de Administración, toma las decisiones de la empresa, funciones:

- a. Fijar planes generales.
- b. Determinar los dividendos de los accionistas
- c. Aprobar reinversiones sobre la empresa.

2.4.1.1.2. El Director General, responsable de llevar a la práctica los planes fijados: Fijar objetivos, políticas y presupuestos de la empresa, Decidir el sistema de organización para la empresa; y Establecer estándares de la operación a los hoteles.

2.4.1.1.3. Director Finanzas, asesorar al director general en la toma de decisiones de carácter económico, financiero y fiscal.

2.4.1.1.4. Director Comercial, aconsejar al director general en la toma de decisiones al posicionamiento en el mercado.

2.4.1.1.5. Director de Operaciones, asesorar al director general en la planeación y control de la operación.

2.4.1.1.6. Director de Relaciones Publicas, tiene como prioridad aconsejar al director general sobre el posicionamiento de la imagen corporativa de la cadena.

2.4.1.1. 7. Director de RRHH, asesorar al director general en la planeación, organización, integración, formación y evaluación de los RRHH.

2.4.1.1.8. Gerente General, responsable de llevar a la práctica de los objetivos, políticas por el director general, así como supervisar el presupuesto asignado, funciones:

- a) Representar el hotel ante las autoridades y entidades oficiales.
- b) Cumplir objetivos en el presupuesto de la operación.
- c) Cumplir objetivos de servicio.
- d) Vigilar el cumplimiento de las leyes laborales.
- e) Establecer las normas que van a seguir
- f) Cumplir parámetros de seguridad.
- g) Conseguir el óptimo rendimiento de cada uno de los empleados.

## **2.5. Dirección operativa.**

La dirección operativa incluye aquellos puestos ejecutivos que tienen la responsabilidad directa sobre las actividades del hotel.

2.5.1. Gerente residente, su función principal consiste en lograr que el producto de la calidad adecuada, según costos previstos para poder competir con éxito en el mercado.

2.5.2. Gerente de división de cuartos, se responsabiliza del área de habitaciones, responsable de lograr los objetivos de operación y financieros. A su cargo se encuentra:

- a) Recepción
- b) Personal uniformado
- c) Teléfonos
- d) Ama de llaves
- e) Áreas públicas
- f) Lavandería

2.5.3. Gerente de alimentos y bebidas, es responsable de la prestación de los servicios, se proporcionan con la doble finalidad de dar una mejor atención a los huéspedes. A su cargo se encuentra:

- a) Cocina
- b) Restaurante
- c) Bares
- d) Banquetes
- e) Stewards

## **2.6. Departamento de apoyo.**

En este departamento están incluidos de ventas, compras, mantenimiento y Recursos humanos.

2.6.1. El departamento de ventas, tiene como función lograr que se obtenga el volumen de ventas en el presupuesto anual. En el departamento incluye:

2.6.2. El departamento de Grupos y convenciones, función la de promover servicios del hotel.

2.6.3. El departamento de ventas nacionales, se encarga de promover servicios del hotel dentro del país.

2.6.4. El departamento de ventas internacionales, se responsabiliza de la captación de los clientes fuera del país.

2.6.5. El departamento de agencia de viajes, conseguir que las empresas especializadas ofrezcan los servicios del hotel.

2.6.6. El departamento de compras, responsable de realizar adquisiciones que necesiten los diversos departamentos del hotel para el desarrollo normal.

2.6.7. El departamento de mantenimiento, se encarga de la conservación del edificio, del buen estado y funcionamiento de todo el equipo e instalaciones. Cada mes se deben realizar inspecciones del interior del edificio.

2.6.8. El departamento de Recursos Humanos, se encarga de todo lo relacionado con las condiciones laborales de los empleados del hotel, además la evolución del departamento de personal de recursos humanos (Sherman, Bohlander, Snell, 1999), es a partir de finales de los años 70 y principios de los 80 del pasado siglo xx, cuando se empieza a hablar de la gestión de los recursos humanos. hasta entonces , la expresión que se utilizaba era la de “gestión de personal”, puesto que, prácticamente , las empresas en general y las

hoteleras en particular daban un tratamiento excesivamente administrativo y laboral a la “función de personal”, ocupándose casi exclusivamente de temas burocráticos, como: confección de nóminas, negociación de convenios colectivos, bajas por enfermedad, jubilación, etc. ,pagos a la seguridad social, IRPF, etc., excelencias, disciplina laboral, control del absentismo. Sin duda, esta función puramente administrativa se ha ido complementando con otras funciones de carácter directivo y dinámico relacionadas con: Clima laboral, selección de personal, formación, promoción y desarrollo, carreras profesionales, evaluación de desempeño, motivación laboral, comunicación, adaptación a los cambios, calidad y medio ambiente, prevención de riesgos laborales , seguridad e higiene , atención médica, etc.

Esto se debe, fundamentalmente, a los cambios en el sistema de valores sociales, al aumento de la competitividad de las empresas, a los logros sindicales, a la aparición de nuevas tecnologías y herramientas de gestión, al aumento del tamaño de las empresas y, finalmente, a la consideración del aspecto humano del trabajo. Las personas son lo más importante.

En este sentido, la unidad de recursos humanos se va a convertir en un motor de cambio, desarrollando una labor constante de investigación social, analizando su grado de influencia en la empresa y llevando a cabo acciones de mejora que representen y tengan en cuenta la realidad del entorno.

La empresa hotelera necesita una política de personal dinámica que aborde con rigor todos aquellos asuntos relacionados con sus trabajadores. Cualquier improvisación puede repercutir de forma muy negativa en la actividad y en los objetivos previstos por la dirección. Además, planificación exige un conocimiento exhaustivo de las interconexiones departamentales que pueden afectar a unos y otros en el desarrollo de su trabajo. En definitiva, la planificación se anticipa y se buscan soluciones para satisfacer las necesidades de la empresa.

La selección de personal es contratar al personal más adecuado desde un principio es la labor más importante del departamento de recursos humanos.

Así pues, estudiar y verificar la verdadera necesidad del puesto es lo primero que debe plantearse. Existen medios suficientes para determinarla: un análisis de la productividad del departamento o selección que solicita el puesto y de las previsiones de trabajo a corto y medio plazo en la empresa nos va a servir de punto de referencia para iniciar o no el proceso de selección. Para el reclutamiento de los candidatos, un proceso que escoge a un número determinado de candidatos que, se ajustan al perfil profesional establecido, el seleccionador, en función de la política de empresa y de las necesidades del momento, puede recurrir a dos tipos de reclutamiento; interno, los candidatos surgen de la propia organización, externo: son candidatos procedentes de fuera de la organización, elegir un modo u otro no debe hacerse a la ligera, sino que tiene que ser la respuesta a una decisión meditada, ya que escoger entre ambos no va a dejar indiferencia al resto del personal en la organización.

SOLICITUD DE EMPLEO				
<b>Nombres:</b> <b>Apellidos:</b> <b>Domicilio:</b> <b>Fecha y Lugar de nacimiento:</b> <b>Estado Civil:</b> <b>¿Está actualmente trabajando?</b> <b>¿Qué clase de trabajo desea desempeñar?</b>				<b>Foto</b>
		<b>Teléfono - Fax de contacto:</b>  <b>Nacionalidad:</b>		
Formación	Título	Duración	Fecha	
Relación de empleos anteriores				
Nombre del Centro	Dirección	Puesto desempeñado	Duración	Sueldo
Idiomas	Inglés	Francés	Alemán	Otros
REFERENCIAS:				

***Ilustración 1: Ficha para Solicitud de Empleo***

Existen tipos de pruebas, el objetivo fundamental que se persigue a la hora de aplicar una prueba es poder comparar los resultados de un candidato con otro, de tal forma que se pongan de manifiesto las diferencias que hay entre ellos e ir reduciendo el número de candidatos que se ajustan al perfil profesional. Las pruebas elegidas para ser aplicadas a los candidatos deben ser aquellas que se correspondan con las características que buscamos en el perfil. Así, por ejemplo, sería absurdo medir la capacidad espacial para ocupar un puesto de administrativo y, sin embargo, sería fundamental para un arquitecto. Por tanto, deben ser pruebas que se ajusten al puesto.

En todo establecimiento que brinda servicios, el cliente es la persona más importante especialmente, si se desea que este cliente o huésped en este caso en el Ecolodge “Huaca de Piedra” (Dorado y Cerra, 2004) por tal motivo, el

personal que le brinde el servicio debe ser un personal que debe estudiar las características de sus clientes ya sean gustos o preferencias así, se fidelizará con la empresa es decir, la prestación de servicios.

## **2.7. Departamento administrativo. (Ramos y Barrera, 2006)**

4.1. El contralor general, tiene como misión fundamental establecer y llevar a la práctica sistemas de control apropiados para medir la eficacia de la actuación financiera de las unidades de la empresa, informando los resultados del gerente general que esta toma las decisiones.

De la contraloría, dependen estos departamentos:

- a) Contabilidad
- b) Auditoría
- c) Almacén
- d) Cajas departamentales
- e) Crédito y cobranzas

Funciones del contralor general:

- a) Responsabilizar los registros contable y estadístico.
- b) Responsabilizar la elaboración del informe solicitado.
- c) Responsabilizar protección mediante la auditoría interna.

Dentro del Departamento Administrativo tenemos las siguientes sub-áreas:

### **2.7.1. Departamento de almacén**

Responsable de recibir, conservar y distribuir la manera oportuna cualquier, mercancía que necesiten para su funcionamiento correcto.

Se debe dividir el almacén en:

-Sección de combustibles, para depositar los energéticos que utiliza el hotel.

-Sección de pinturas, y productos químicos tóxicos este almacén debe ubicarse en un sitio apartado.

-Sección de servicios técnicos, para guardar todos los materiales utilizadas del departamento de mantenimiento.

-Sección general, almacenar artículos que no sean comestibles o bebidas.

-Economato, guardar los comestibles.

-Bodega, guardar vinos, bebidas alcohólicas.

#### 2.7.2. Departamento de cajas departamentales

Responsable del control de todos los alimentos y bebidas que se venden a los clientes.

#### 2.7.3. Departamento de contabilidad

Se encarga de todo lo relacionado con el aspecto financiero, contable del hotel.

#### 2.7.4. Departamento de créditos y cobranzas

Se encarga de los pagos diferidos de servicios prestados para el hotel.

#### 2.7.5. Departamento de auditoría

Verificar los controles internos y administrativos que lleven a cabo todas las áreas.

#### 2.7.6. Departamento operativo

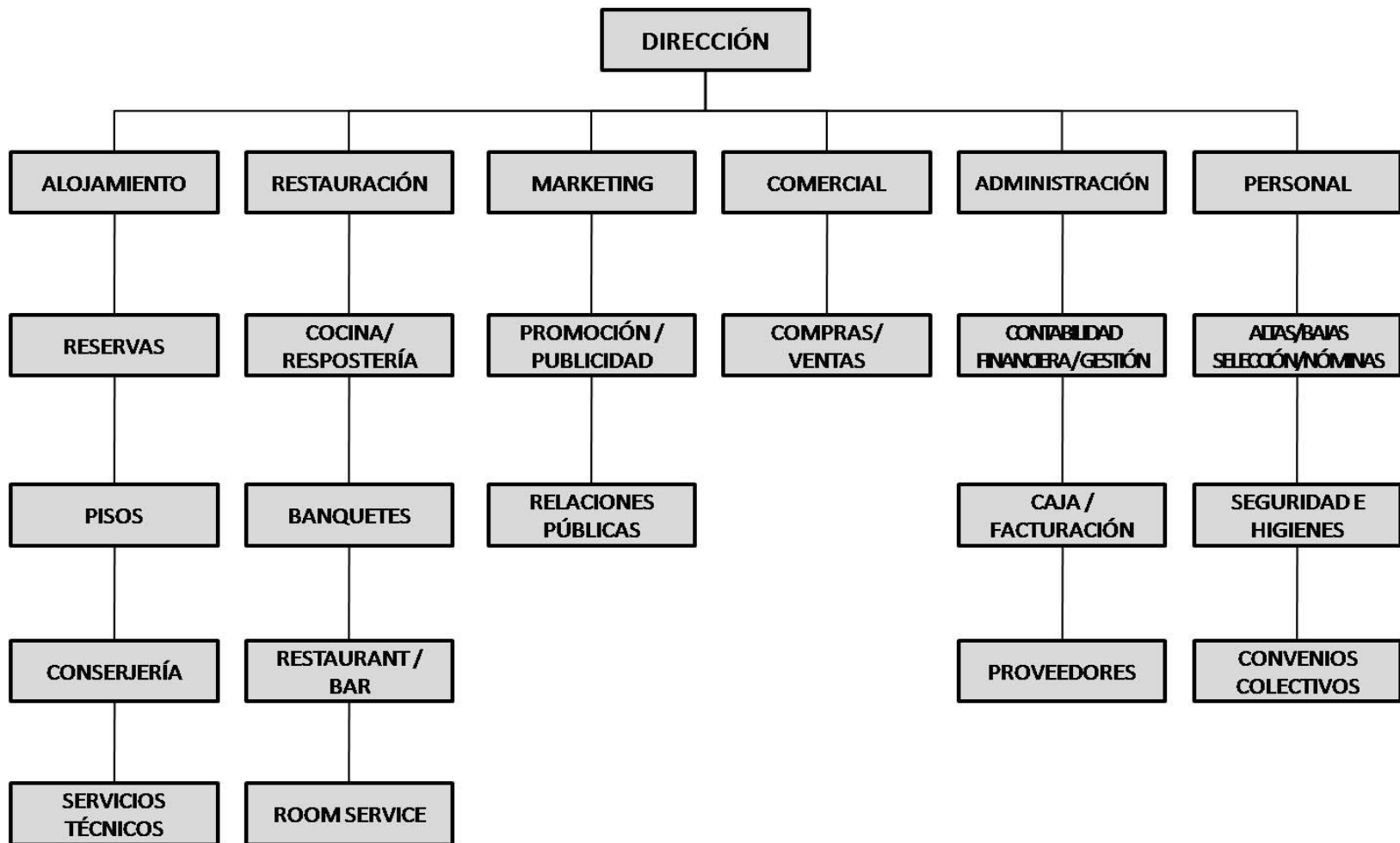
Los servicios propios y exclusivos del hotel se encuentran incluidos dentro del departamento de división de cuartos que se proporcionan a través de la división de alimentos y bebidas.

Secuencia de un cliente en el proceso de alojamiento:

1. Solicitud previa del cuarto.
2. Llegada del hotel y registro.
3. Manejo y de su equipaje y acomodamiento en el cuarto.
4. Limpieza y presentación del cuarto.
5. Comunicación eficiente desde el cuarto.

Necesitaremos los siguientes departamentos para dar un buen servicio:

- a. Reservas
- b. Recepción
- c. Personal uniformado
- d. Ama de llaves
- e. Teléfonos



*Ilustración 2: Organización de un Establecimiento Hotelero - (López, 2006)*

### **2.7.6.1. Organigrama de una empresa (López, 2006).**

Un organigrama especifica los niveles de mando y funciones que existen en la empresa y que representa su estructura organizativa. Todo organigrama se compone básicamente de tres niveles:

- a.** Nivel de dirección: integrado por el director del hotel y que con frecuencia puede asumir las funciones directivas de todos los departamentos el hotel: alojamiento, restauración, marketing, etc.
- b.** Nivel medio o mando intermedio: compuesto por los jefes de cada uno de los departamentos. Ejemplo: Jefe de recepción, Jefe de cocina, Gobernanta, etc.
- c.** Nivel operacional: compuesto por los trabajadores en conjunto, que sin mando, ejecutan y cumplen las órdenes por sus superiores. Ejemplo: recepcionistas, cocineros, camareras de pisos.

Dentro de un establecimiento hotelero existen diferentes áreas, Dirección operativa. (Ramos, Barrerra, 2006) incluye los puestos ejecutivos, estos tienen la responsabilidad directa sobre las actividades del hotel encaminadas a la prestación de servicios.

Departamentos de división de cuartos, se responsabiliza del área de habitación del hotel.

- a) Recepción
- b) Personal uniformado
- c) Ama de llaves
- d) Lavandería
- e) Áreas públicas

La imagen del hotel que brinda servicios como lo sostiene (Navarro, 2008, p.3), es en el departamento de recepción, esta tiene la misión de desarrollar de forma coordinada con el resto de los departamentos, prestar servicios a los huéspedes.

## **2.8. El Departamento de recepción**

El objetivo de un servicio que brinda hospitalidad ilimitada a los huéspedes (Hernández, 2009, p. 25) es la de su satisfacción de sus necesidades y del poder satisfacer sus deseos, sin asperezas ni malos modos. (Hernández, 2009, p. 27) pero la actitud que debe transmitir es la de ser una persona amigable, paciente, profesional y entusiasta en lo que realiza, debe de conocer muy bien su trabajo, hacerlo con gusto y hacerlo bien siendo honesto y honrado día a día y lo más importante, no dejar nunca que los problemas que se presenten no las solucione. (Conserjería-recepción, 2008, p. 47). Y debe conocer a fondo todos los servicios que pueda prestar el establecimiento, para fomentar su venta, nunca debemos pensar que el cliente está interrumpiendo nuestro trabajo, él siempre está delante de cualquier actividad que tengamos.

El departamento de recepción se considera (Dorado, 2004) la tarjeta de presentación al ser el primer contacto que tiene el cliente o huésped debe transmitir una buena imagen no solo personal sino con el aseo, educación, organización y atención al cliente.

El departamento de Recepción de un hotel (Navarro,2008), está ubicado dentro de la Dirección de Alojamiento junto a los departamentos de Conserjería, Pisos y Comunicaciones, y tiene como misión desarrollar de forma coordinada con el resto de los departamentos la prestación de servicios a los huéspedes, en muchas ocasiones hemos escuchado que es el departamento más importante del establecimiento, pero no debemos caer en el error de creerlo, ya que tan importantes como recepción serán pisos, restauración, relaciones públicas, mantenimiento, comunicaciones, departamento comercial, departamento de explotación, etc. Debemos saber que ningún departamento del hotel puede prescindir de los demás para prestar un servicio de calidad.

(Ramos, Barrera, 2006) La recepción es el centro de operaciones donde se controlan todos los servicios que le son proporcionados desde el momento de la llegada hasta que abandona el hotel.

(Hernández, 2009) El personal del área de recepción debe presentarse cuando menos cinco minutos antes de su hora de entrada, lo que permitirá disponer de tiempo para leer la bitácora y ver los pendientes del turno de salida. Los horarios más recomendados son:

**Tabla 1:** Turnos del área de recepción

Turno	Personal	Horario
Primer Turno	Jefe de Turno	6:30 – 14:30 horas
	Recepción	7:00 – 15:00 horas
Segundo Turno	Jefe de Turno	14:30 – 22:30 horas
	Recepción	15:00 – 21:00 horas
Tercer Turno	Jefe de Turno	22:30 – 6:30 horas /día siguiente
	Recepción	23:00 – 7:00 horas / día siguiente

(Hernández, 2009) En todos los turnos el horario de comida corresponde a no más de 35 minutos, dependiendo de las políticas del hotel. El que cubre turnos se encarga de cubrir los descansos, las vacaciones y apoya a las llegadas o salidas de grupos programados. El personal del área de recepción debe presentarse cinco minutos antes de su hora de entrada, lo que permitirá disponer de tiempo.

(Hernández, 2009) Un prestador de servicio debe contar con habilidades que le permitan dar buena imagen a sus huéspedes.

La experiencia da dichas habilidades, por ello es importante ejercerlas desde el primer día de trabajo. Parte del perfil de su posición es tener don de gente, por lo que es importante desarrollar y demostrar que cuenta con dicho don. Gran parte de sus funciones es ser publicirrelacionista, es decir, hacer relaciones públicas con quien se cruce en su camino. El desarrollo del sentido común debe aplicarse, ya que ello evitará un problema al hotel, a los huéspedes o a sus compañeros.

(Hernández, 2009) Un buen hotelero es la imagen del hotel debe entender y atender los casos que se le presenten, hay que conocer el producto o servicio para el cual está trabajando y así poder vender lo que es atención y buen servicio. Tan importante es dar atención con una buena forma de contestar, como las palabras que se van a utilizar.

- a. Escuchar el problema.
- b. Análisis del problema.
- c. Encauzarlo al área adecuada para resolverlo.
- d. Dar por terminada la atención haciendo saber la resolución de éste.

(Hernández, 2009) Siempre debe resolver de inmediato o canalizar el problema con rapidez para la solución del mismo, si el problema fue de un área con el que no se tenga relación directa, no lo haga mayor, no deje saber al cliente que no es su área, no debemos culpar a nadie, sino resolver problemas. Siempre escuchar y disculparse.

### **2.8.1. Organigrama y funciones**

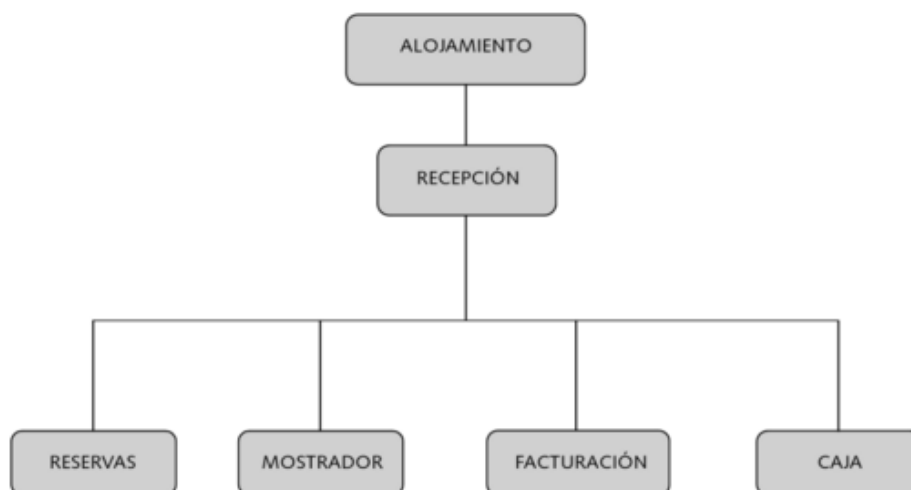
(Navarro, 2008), la Organización jerárquica, en todo establecimiento, existen puestos de diferente jerarquía. Los puestos de dirección son los que delegan responsabilidades en los puestos intermedios (jefes de departamento), y éstos a su

vez asignan las tareas a realizar al personal base (repcionistas, camareras de pisos, botones, cocineros, etc.).

(Ramos, Barrera, 2006) El departamento de recepción, se encuentra ubicado en el organigrama del hotel dentro de la división de cuartos. Siempre el personal debe buscar el bienestar y la satisfacción de los huéspedes mediante un servicio cortés, eficiente y amable siguiendo las políticas y procedimientos de la compañía del departamento, jefe de recepción reporta al gerente de división de cuarto tiene bajo sus órdenes, los jefes de turno, recepcionista.

(Navarro, 2008).El departamento de recepción de un hotel, tiene como misión desarrollar de forma coordinada con el resto de los departamentos la prestación de servicios, en muchas ocasiones hemos escuchado que es el departamento más importante del establecimiento pero no debemos caer en el error de creerlo ya que tan importante como recepción serán housekeeping, mantenimiento, etc.

El recepcionista del hotel trabaja como parte de un equipo junto con el personal de preparación de AA y BB y servicios, del bar, alojamiento y conserjería. El recepcionista trabaja en el centro de la actividad del hotel y los servicios de alimentos, debe tener conocimientos del manejo completo de todas las secciones.



**Ilustración 3:** Organigrama del departamento de recepción. (Navarro, 2008)

#### **2.8.1.1. Etiqueta de presentación (Navarro, 2008).**

Debe ser la mejor y recordar que para serlo hay que parecerlo, por ello hay que ser profesional ya que esta en acción ante los ojos de todos.

#### **2.8.1.2. Apariencia del personal**

##### **A. Mujeres**

- a)** Portar el uniforme aseado y planchado.
- b)** Se utiliza perfume debe ser lo más delicado.
- c)** Tener el cabello recogido.
- d)** Las uñas deben estar impecables.
- e)** Las joyas deben ser lo más sencillas.

##### **B. Hombres**

- a) Portar su uniforme aseado
- b) No puede presentarse con barba o bigote
- c) Si utiliza loción, debe ser suave.
- d) Deber traer cabello corto

### **2.8.1.3. Actitud y entusiasmo**

Como buen prestador de servicios hay que ser amigable, paciente, profesional. Entusiasmo, es la parte más importante para el mejor desempeño de sus labores. El entusiasmo es 80% que debe dar día a día.

### **2.8.1.4. Uniformes**

En un hotel, los uniformados deben ser:

a. Mujeres

Saco, blusa blanca, calzado negro

b. Hombres

Saco, pantalón negro, calzado negro y camisa blanca.

### **2.8.2. Perfil profesional del recepcionista**

- a) Ofrecer al cliente un servicio de calidad, identificando sus necesidades y mostrando interés.
- b) Prestar especial interés a los pequeños detalles que conforman el servicio.
- c) Capacidad para trabajar en equipo.
- d) Agilidad en la solución de problemas.
- e) Capacidad de comunicación de forma clara y coherente.
- f) Capacidad de colaboración y compañerismo.
- g) Autocontrol en momentos conflictivos.
- h) Capacidad para escuchar, comprender y responder las quejas de los clientes.
- i) Confianza en sí mismo.

### **2.8.2.1. Las funciones del recepcionista**

- a) Venta de habitaciones
- b) Planificación de habitaciones
- c) Atención al cliente
- d) Registro de clientes
- e) Aplicación y control de deducciones
- f) Apertura y control de deducciones y comisiones
- g) Control de cuentas
- h) Cobro de facturas

### **2.8.2.2. Responsabilidades de un recepcionista**

- a) Dar la bienvenida a los clientes.
- b) Vender servicios y funciones especiales.
- c) Registrar las reservaciones.
- d) Encargarse de las llegadas.
- e) Manejar huéspedes sin reservación.
- f) Anotar peticiones de servicios.
- g) Atender a los huéspedes que llegan al hotel.

### **2.8.2.3. Grado de atención**

- a) Escuchar el problema
- b) Analizar el problema
- c) Derivarlo al área correspondiente para resolverlo.
- d) Dar por terminada la atención haciendo saber la resolución.

## **2.8.3. Funciones del área de recepción (Ramos, Barrera, 2006)**

Las funciones del personal de recepción:

### **2.8.3.1. Jefe de recepción:**

- a) Mantener a su personal informado sobre las políticas y estrategias comerciales.

- b) Autorizar precios especiales en las ventas de cuartos en el mostrador.
- c) Autorizar cambios de cuartos cuando ello implique aumento o disminución en la tarifa.
- d) Autorizar la prolongación de la estancia de un huésped.
- e) Responsabilizarse de todas las llaves y duplicado de los cuartos.
- f) Conocer y asegurar que su personal conozca todas las habitaciones.
- g) Conocer y asegurar que todo su personal conozca todas las promociones.
- h) Supervisar las asignaciones de áreas de habitaciones para las llegadas VIP.
- i) Atender y solucionar quejas y solicitudes de huéspedes en la recepción.
- j) Supervisar que se lleve a cabo el procedimiento de discrepancias de Ama de llaves.
- k) Conocer y asegurar que todo su personal conozca los procedimientos de seguridad y emergencias del hotel.
- l) Al ser la recepción, un departamento que debe estar en operación las 24 horas del día, se divide en tres turnos:
  - i. Primer turno: 7:00 am a 3:00pm
  - ii. Segundo turno: 3:00pm a 11:00 pm
  - iii. Tercer turno: 11:00 pm a 7:00 am
- m) Dependiendo del tamaño del hotel en cada turno trabajan uno o más recepcionistas.

#### **2.8.3.2. Jefe de primer turno**

- a) Responsabilizarse del mostrador de la recepción y la atención durante su turno.

- b) Supervisar la asistencia, puntualidad y presentación del personal
- c) Tomar nota de los asuntos pendientes del turno interno.
- d) En donde el recepcionista haga funciones de cajero, debe recibir el fondo de cajero saliente.
- e) Responsabilizarse de que se siga el orden progresivo en la numeración de aquellos documentos.
- f) Abrir el reporte de anomalías correspondiente al día que se inicia.
- g) Recibir el primer reporte del ama de llaves sobre la situación de cuartos.
- h) Llevar a cabo la asignación de las habitaciones para las reservas.
- i) Registrar y dar salida a los huéspedes que llegan.
- j) Atender y solucionar las quejas de los huéspedes apoyándose al jefe del departamento.
- k) Al final del turno, elaborar un reporte de caja.
- l) Entregar el turno al siguiente jefe de turno por medio de una bitácora.

### **2.8.3.3. El personal de recepción (Navarro, 2008)**

#### 2.8.3.3.1. Jefe/a de recepción

- a) Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de recepción.
- b) Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.
- c) Dirigir, supervisar y planificar el conjunto de actividades del departamento de recepción.

- d) Coordinar y participar con otros departamentos en la gestión del establecimiento.
- e) Colaborar con la dirección del establecimiento y/o con otros departamentos.
- f) Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.
- g) Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de recepción.
- h) Colaborar y sustituir al jefe/a de recepción de las tareas propias del mismo.

#### 2.8.3.3.2. Recepcionista

- a) Realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad la recepción de los dientes y todas las tareas relacionadas con ello.
- b) Ejecutar las labores de atención al diente en la recepción.
- c) Realizar las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de las habitaciones.
  - 1. Custodiar los objetos de valor y el dinero depositados.
- d) Realizar labores propias de la facturación y cobro, así como el cambio de moneda extranjera.
  - 1. Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los dientes a los servicios correspondientes.

#### 2.8.3.3.3. Telefonista

- a) Realizar el servicio telefónico en conexión con el departamento de recepción. Ayudante de recepción:

- b) Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de recepción ayudando al jefe/a de recepción y recepcionistas.
- c) Colaborar en las tareas propias del recepcionista.
  - 1. Realizar la atención al público en las tareas auxiliares de recepción.
  - 2. Ejecutar labores sencillas de la recepción.
- d) Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.
- e) Auxiliar de recepción y conserjería:
- f) Auxiliar en las tareas propias de recepción y conserjería, así como de la vigilancia de las instalaciones, equipos y materiales de los establecimientos.
- g) Realizar el control, almacenaje y transporte de los equipajes de los clientes en las dependencias del hotel o a las puertas de acceso a éste.
- h) Encargarse de la ejecución de gestiones y encargos sencillos, tanto en el interior como en el exterior del establecimiento.

#### **2.8.4. El procedimiento para el registro de entrada de un huésped (Ramos, Barrera, 2006)**

- a) Al llegar al mostrador de Recepción el huésped será saludado de acuerdo con la hora del día y se recabará su nombre.
- b) Se tomará la tarjeta de registro correspondiente a la reservación y se solicitará al huésped que llene la información que haga falta. La información que en general se solicita al momento del registro es: dirección y firma del

huésped, así como de la persona o personas que estarán hospedadas con él.

- c) La forma de pago de la estancia del huésped debe establecerse al momento del registro.
- d) El recepcionista se asegurará de que la habitación asignada corresponda a las necesidades del huésped. Por ejemplo: Si la reservación sólo mencionaba dos personas y se asignó una habitación con una cama king size, pero al momento del registro el recepcionista se percató de que son dos personas del mismo sexo, deberá cambiar la asignación a una habitación que tenga dos camas.
- e) Asegurarse que la habitación asignada esté vacía y lista para ser ocupada.
- f) El recepcionista llamará al botones para entregarle la llave y solicitarle que acompañe al huésped a su habitación. Es muy importante recalcar que el recepcionista jamás deberá mencionar el número de cuarto asignado al botones al momento de entregarle la llave, así se protege la privacidad y seguridad del huésped.
- g) En caso de que la habitación asignada no estuviera lista para ser ocupada, se informará así al huésped y se le pedirá esperar mientras queda lista. Por regla general, se ofrece alguna bebida mientras esperan que se les entregue su habitación.
- h) Una vez que el huésped deja el mostrador de la Recepción, el recepcionista continuará atendiendo a quienes están esperando.
- i) Cuando ya no hubiera más huéspedes que atender, el recepcionista deberá proceder a dar de alta las llegadas en el sistema del hotel.

- j) Una vez capturada la información en el sistema, las tarjetas de registro de las llegadas se turnan al Jefe de Recepción o de turno para verificar que toda la información fue capturada correctamente.
- k) Una vez que se ha revisado que la captura de la información de las llegadas se hizo de manera correcta, se procederá a colocar las tarjetas de registro en el sitio designado para ello, el cual consiste por lo general en un cajón dividido en tantos espacios como habitaciones tenga el hotel y ordenados por número de habitación.

#### **2.8.5. El procedimiento para el registro de salida de un huésped**

Registro de salidas del día (Ramos, Barrera, 2006), igual que el reporte anterior, este reporte es impreso por el sistema.

Los datos que incluye son los siguientes.

- a.** Nombre del huésped.
- b.** Número de cuarto.
- c.** Número de folio.
- d.** Fecha de entrada.
- e.** Fecha de salida.
- f.** Hora de salida (hora en que se registra en el sistema el folio como cancelado).
- g.** Tarifa.
- h.** Procedencia (país de origen).
- i.** Quien reserva.
- j.** Quien paga.
- k.** Observaciones.

#### **2.8.6. El procedimiento para el registro de cambios del día**

Registro de cambios del día (Ramos y Barrera, 2006), este reporte es parte del proceso de Auditoría nocturna y no de Recepción, aunque en algunos hoteles y/o compañías hoteleras forma parte del "menú" de opciones en el sistema de cómputo del Departamento de Recepción. La finalidad de este reporte es llevar un control y dejar un registro de los cambios efectuados en los folios, ya sean cambios de cuarto, tarifa, número de personas, etcétera.

#### **2.8.7. El procedimiento para Conteo o recuento de disponibilidad de habitaciones**

Conteo o recuento de disponibilidad de habitaciones (Ramos, Barrera, 2006), tiene la finalidad de conocer la disponibilidad de habitaciones del hotel para venta. Este reporte es generado por el sistema e indica las reservaciones que están por llegar, las habitaciones que están por salir, los cuartos ocupados, el porcentaje de ocupación y los cuartos disponibles a la venta, así como el porcentaje de ocupación del hotel esperado al cierre del día.

Los servicios que brinda el área de recepción como lo mantiene (Hernández, 2009, p. 33.) parte del perfil del hotel, hospitalidad, la satisfacción de las necesidades y expectativas de cada uno de los huéspedes dentro de sus funciones más primordiales que debe tener un buen recepcionista es el de darle al huésped una calidad bienvenida que él se sienta parte de la familia, el de atender sus necesidades. El área de recepción es una de las primeras imágenes del hotel es decir es la primera impresión que le muestra a la entrada del cliente y a la salida, como sostiene (Conserjería-recepción,

2008, p.45). El cliente siempre tiene la razón, la relación no es nada fácil puesto que, hay diferentes clientes y no sabemos qué clase de cliente estamos atendiendo. El contacto que nosotros debemos brindarle al huésped es el de contacto directo, el de cara a cara, es el momento de tener una relación de negociar, intercambiar información, resolver los problemas y tal es el caso, que la relación debe ser amena, cordial, sincera y agradable.

### **2.8.8. Documentos utilizados en el área de recepción**

Los documentos que se necesita en el área de recepción (Navarro, 2008):

#### **2.8.8.1. Tarjeta de registro**

Se necesita una tarjeta de registro, la tarjeta de registro viene a ser un contrato entre el hotelero y el huésped, a través del cual el primero se obliga a facilitar al segundo alojamiento con o sin servido, en si a tarjeta de registro tendrá original (para el cliente) y copia (para el hotel), o bien dos partes diferenciadas y destinadas al diente y al hotelero respectivamente. Independientemente del modelo diseñado por el establecimiento, este documento debe cumplir siempre los siguientes objetivos:

- a) Dejar constancia de la identidad de ambas partes y de los servicios pactados, ya que aparecen los datos del hotel, del huésped, la habitación y servidos contratados, las fechas de entrada y salida, y el precio acordado.
- b) Identificar al cliente en el resto de los departamentos, mediante copia de la tarjeta enviada por recepción, o mediante una tarjeta de identificación, utilizada por los clientes como tarjeta de crédito dentro de las dependencias del hotel.

<b>HOTEL COSTAMAR ***</b>		<b>La Dirección del Hotel Costamar ***</b>
Av. Federico García Lorca, s/n 04001 Almería.		Les da la bienvenida a nuestro establecimiento.
Telf. 950000111		Esperamos que su estadía en nuestro hotel sea de su agrado, y
Fax 950000112		le comunicamos que tenemos a su disposición los siguientes
Nombres	<input type="text"/>	servicios:
Apellidos	<input type="text"/>	- Caja fuerte en las habitaciones.
N° de Habitación	<input type="text"/>	- Restaurante con servicio de carta y menú.
N° de Personas	<input type="text"/>	- Servicio de lavandería y lencería.
Fecha de entrada	<input type="text"/>	- Parking privado.
Fecha de salida	<input type="text"/>	- Zona de sauna y Spa.
Agencia / empresa	<input type="text"/>	- Gimnasio.
Precio / noches sin IVA	<input type="text"/>	Para cualquier consulta sobre estos u otros servicios, no dude
Firma	<input type="text"/>	en preguntar a nuestro personal.
		El establecimiento es responsable sólo de los objetos de valor
		guardados en las cajas fuertes.
		Les recordamos que la hora límite de abandono de las
		habitaciones el día de salida es a las 12:00 horas. Para cualquier
		observación al respecto, consulten con Recepción.
		Les deseamos una feliz estancia.

**Ilustración 4:** Tarjeta de registros. (Navarro, 2008) Recepción hotelera y atención al cliente.

#### **2.8.8.2. Solicitud de camas supletorias (Navarro, 2008).**

La mayoría de los establecimientos intentan flexibilizar su oferta en la medida de lo posible disponiendo de habitaciones dobles amplias que permitan, en caso de que sea necesario, la colocación de una cama supletoria. Una vez que disponemos de habitaciones con las medidas legalmente exigidas, sólo nos quedará la petición por escrito del cliente para que le sea colocada la cama. Esto se lleva a cabo mediante la solicitud de camas supletorias.

<b>HOTEL COSTAMAR ***</b> Av. Federico García Lorca, s/n 04001 Almería. Telf. 950000111 Fax 950000112
<b>SOLICITUD DE CAMAS SUPLETORIAS</b>
Los Señores _____ solicitan en su habitación N° _____ de _____ camas supletorias.
Fecha: / /
Firma:

***Ilustración 5: Solicitud de camas supletorias. (Navarro, 2008)***  
*Recepción hotelera y atención al cliente.*

### **2.8.8.3. Partes de averías (Navarro, 2008).**

Todo el personal del hotel tiene la obligación de estar pendiente de detectar las posibles averías que se produzcan en las instalaciones del establecimiento. Un ejemplo de ello es el departamento de pisos, ya que la gobernanta encarga a las camareras que presten atención a cualquier anomalía y que la comuniquen para dar parte al departamento de mantenimiento.

<b>HOTEL COSTAMAR ***</b>	
Av. Federico García Lorca, s/n 04001 Almería.	
Telf. 950000111	
Fax 950000112	
<b>PARTE DE AVERÍAS</b>	
Departamento	<input type="text"/>
Lugar de avería	<input type="text"/>
Detalle de la avería	<input type="text"/>
<input type="text"/>	
Recibido	<input type="text"/>
Reparado	<input type="text"/>
Jefe Mantenimiento	<input type="text"/>
Fecha / Hora / Firma	<input type="text"/>

**Ilustración 6:** Partes de averías. (Navarro, 2008) Recepción hotelera y atención al cliente.

#### **2.8.8.4. Cambios de habitación (Navarro, 2008).**

Antes de explicar las situaciones que dan lugar a cambios de habitación y los procesos a seguir para realizarlos, debemos partir de dos ideas importantes:

- a)** Los cambios de habitación suponen en la gran mayoría de los casos una molestia para el cliente, por lo que intentaremos reducirlos en la medida de lo posible.
- b)** Los cambios de habitación se reducen llevando a cabo una buena asignación de habitaciones, y este trabajo lo comienza reservas cuando realiza los trámites de pre asignación y lo culmina mostrador, confirmando con el cliente a su entrada las características de las habitaciones solicitadas.

<p><b>HOTEL COSTAMAR ***</b>          Av. Federico García Lorca, s/n 04001 Almería.          Telf. 950000111          Fax 950000112</p>
<p style="text-align: center;"><b>SOLICITUD DE CAMBIO DE HABITACIÓN</b></p> <p>Señor (ra) _____ que se aloja en          la habitación N° ____ cambia de habitación.</p> <p>Firma:</p> <p>Reservas:</p> <p>Conserjería:</p> <p>Gobernanta:</p> <p>Fecha:</p> <p>Facturación:</p>

**Ilustración 7:** Cambios de habitación. (Navarro, 2008) Recepción hotelera y atención al cliente.

### 2.9. El subdepartamento de reservas

El subdepartamento de reservas (Navarro, 2008), tiene en la gran mayoría de los casos el primer contacto con los clientes que en un futuro inmediato visitarán nuestro hotel. Aunque este contacto no es directo (se establece por teléfono, carta, correo electrónico, fax, etc.), es fundamental que la imagen que proporcionemos a nuestros clientes sea:

- a) De amabilidad en el trato: mostrando siempre predisposición para la prestación del mejor servicio.
- b) De eficiencia: tanto en la rápida y precisa toma de datos, como en la facilitación de la información requerida (precios, atractivos del entorno, servicios disponibles más cercanos).

(Dorado, Cerra, 2004) este primer contacto entre la empresa turística y el cliente se realiza de forma impersonal, generalmente por vía telefónica y sin que necesariamente deba realizar la gestión el propio

huésped. De ahí la extremada importancia que tiene, no sólo un trato correcto, sino también que la recogida y anotación de los datos habituales y solicitudes particulares del cliente no tengan ni el más mínimo error, pues si así ocurriera incidiría en el resto de nuestro posterior servicio, desprestigiando la calidad requerida.

Una meta que debemos plantearnos en este departamento es la rapidez en el servicio, sin que ello suponga menoscabo de la calidad y precisión.

### **1. Plantilla de reservas(Navarro,2008)**

La organización del personal de reservas es fundamental para conseguir sistemas de trabajo que garanticen:

1. La rápida y efectiva toma de reservas.
2. La reducción de esperas a clientes a las peticiones realizadas.
3. La flexibilidad necesaria para atender de manera eficiente la demanda de peticiones de reservas en las diferentes temporadas del año.
4. Se puede añadir que la plantilla, medios y sistemas de trabajo de reservas estarán en función de:
  - a. Cantidad de habitaciones a gestionar. Debemos diferenciar entre:
    - i. Gestión de habitaciones de una cadena hotelera, se necesita reservar una gran cantidad de habitaciones
    - ii. Gestión de habitaciones de un establecimiento, a organización del trabajo será más sencilla y serán necesarios menos recursos materiales y humanos.

- b. Volumen de reservas individuales y de grupo, para dos hoteles con el mismo número de habitaciones y porcentaje de ocupación.
- c. Estancia media de nuestros clientes, en hoteles en los que se producen estancias medias de pocas noches, será necesario realizar más reservas para alcanzar un determinado porcentaje de ocupación que en hoteles en los que las estancias medias son largas.
- d. Sistema de trabajo, en hoteles con un sistema de gestión de reservas informatizado, conseguiremos reducir respecto a un sistema manual de reservas:
  - 1. La cantidad de personal necesario.
  - 2. La cantidad de documentación.
  - 3. El número de errores en los procesos de anotación y consulta de reservas.
  - 4. El tiempo necesario para la gestión de cada reserva.

## **2. Funciones de reservas (Navarro, 2008)**

El personal que trabaja en reservas debe saber vender el producto que oferta a la potencial clientela. Debemos saber que un conocimiento exhaustivo del producto que vendemos nos permitirá responder con rapidez y exactitud a las preguntas de los posibles clientes, y por lo tanto facilitar la decisión final de reservar. Podemos afirmar que el personal de reservas debe conocer:

- a. La oferta que gestiona.
- b. Los contratos con agencias y empresas. Fuentes de reservas y su situación.
- c. Control de disponibilidad y toma de reservas. Gestión de archivos.

- d. Comunicación con el exterior.
- e. Relación interdepartamental.

### **3. Funciones (Dorado,Cerra,2004)**

Vamos a establecer nueve funciones con el objetivo básico de conseguir el porcentaje más elevado de ocupación, en el doble sentido cuantitativo y cualitativo:

- Conocimiento de la oferta.
- Conocimiento de contratos.
- Fuentes y sistemas de reservas.
- Situación de las fuentes de reservas.
- Tomar o recoger reservas.

### **4. Hoja de reservas individual (Dorado,Cerra,2004)**

Los datos que debe recoger este documento son:

Fechas

- Fecha de entrada o llegada. Es el primer dato que solicitaremos, o el primero que buscaremos cuando la solicitud de reserva es por escrito, ya que a partir del mismo y junto con la estancia y cantidad y tipo de habitación, podremos confirmar o denegar una solicitud de reserva.
- Fecha de salida. Es el día que el cliente abandona el establecimiento.
- Fecha de la reserva. Al margen de servir de referencia para localizaciones, su cometido principal es orientar en la previsión de consolidación de una reserva.

<b>HOTEL XXXXXXXXXXXX ***</b>		Fecha Reserva <input type="text"/>	Reserva N° <input type="text"/>
Av. Nombre de la Calle , s/n 00000 Nombre		Entrada <input type="text"/>	Hora <input type="text"/>
Telf. 0000000		Salida <input type="text"/>	Hora <input type="text"/>
Fax 0000000			
Nombres <input type="text"/>		Tipo de Habitación	Régimen
Apellidos <input type="text"/>			A A+D M2 P.C.
Domicilio <input type="text"/>		Individual	
Teléfono <input type="text"/>		Doble	
Reservado por <input type="text"/>		Matrimonial	
Domicilio Telf. <input type="text"/>		Doble uso	
Observaciones <input type="text"/>		Triple	
<input type="text"/>		Doble salón	
		Suite	
		Firma Empleado <input type="text"/>	

**Ilustración 8:** Hoja de reserva (Dorado, Cerra, 2004) Manual de recepción y atención al cliente.

### 2.9.1. El subdepartamento de personal uniformado

Dentro del esquema de la organización del hotel, la conserjería (Felipe, 2011, p. 457) nos dice que la otra área que es muy importante para el hotel, es un lugar donde permita captar el estado del cliente durante su estancia, promueva la venta de servicios, sea reflejo de la buena imagen del establecimiento, simpatía y cordialidad, se encarga o se responsabiliza de las llaves, equipajes, mensajes, vigilancia de noches. También llamado también Botones, BellBoys o Conserjería, (Ramos y Barrera, 2006) tiene como actividades específicas ocuparse del manejo del equipaje de los huéspedes, tanto al momento de su entrada y salida, tanto en oficinas como en habitaciones; localizar a huéspedes que no se encuentren en sus habitaciones; mantener en orden y limpias las áreas del lobby y de la entrada principal del hotel, así como orientar e informar a los huéspedes y visitantes sobre los servicios del hotel y la localidad. Sin embargo, antes que nada, el Departamento de Personal Uniformado debe proyectar una imagen muy positiva al recibir

y despedirse huéspedes de manera cortés y amable, ya que el personal de este departamento es, casi siempre, el primer y último contacto del huésped con el hotel.

#### 2.9.1.1. Organigrama y funciones

El Departamento de Personal Uniformado (Ramos y Barrera, 2006), se encuentra ubicado dentro de la División Cuartos. En algunos hoteles, constituye un departamento independiente, que reporta al Gerente de División Cuartos, pero en general se ubica dentro del Departamento de Recepción, reportando al Jefe o Gerente de Recepción.

El Departamento de Personal Uniformado se encuentra al mando del capitán de botones. En algunos hoteles, el Capitán de Botones es auxiliado por un segundo capitán o encargado de turno. Bajo su mando están los botones (también conocidos como itell-boys), los porteros y, en algunos hoteles, los pajes, acomodadores o valets de estacionamiento (choferes para estacionar vehículos de los huéspedes y visitantes).

Las funciones del Capitán de Botones son las siguientes (Ramos y Barrera, 2009):

- a. Es responsable de la operación eficiente, económica y disciplinada de su departamento.
- b. Es responsable de la operación del Departamento de Personal Uniformado, buscando siempre el bienestar y la satisfacción de los huéspedes mediante un servicio cortés, eficiente y amable, siguiendo las políticas y procedimientos de la compañía.

- c. Conocer y asegurar que todo su personal conozca los diferentes tipos de habitaciones del hotel y sus respectivas tarifas.
- d. Conocer y asegurar que todo su personal conozca el funcionamiento de todos los equipos que se encuentran instalados en las habitaciones del hotel.
- e. Conocer y asegurar que todo su personal conozca todos los servicios que ofrece el hotel, así como sus horarios.
- f. Conocer y asegurar que todo su personal conozca cuáles son las principales agencias de viajes y/o cuentas comerciales que son más importantes para el flujo de negocios al hotel y la compañía.
- g. Atender y solucionar quejas y solicitudes de huéspedes en la Capitanía de Botones, buscando el apoyo de los jefes de departamento involucrados para darles una solución rápida y satisfactoria.
- h. Conocer y asegurar que todo su personal conozca los procedimientos de seguridad y emergencias del hotel.
- i. Mantener actualizado en todo momento el reporte de Capitán de Botones.
- j. Elaborar el rol de trabajos diario de cada turno y asegurarse que se distribuyan las cargas de trabajo de manera equitativa entre todo el personal de su departamento.

### **2.9.2.El subdepartamento de telefonía**

El objetivo fundamental de este departamento (Ramos y Barrera, 2006), consiste en facilitar a los clientes y al hotel en general la comunicación dentro del mismo, así como la realización y recepción de llamadas al exterior.

La misión del Departamento de Teléfonos será atender siempre con auténtico espíritu de servicio y hospitalidad a los clientes y personal del hotel en general, atendiendo las llamadas.

#### 2.9.2.1. Organigrama y funciones (Ramos y Barrera, 2006)

Departamento de Teléfonos está ubicado dentro de la División Cuartos, a cargo de un Jefe de Teléfonos quien reporta al Gerente de División Cuartos. En algunos hoteles, donde existe la figura del Front Office Manager, el Jefe de reportar a él directamente. El Jefe de Teléfonos tiene como funciones las siguientes:

- a. Es responsable de la operacion eficiente, económica y disciplinada de su departamento.
- b. Es responsable de la operación del Departamento de Teléfonos, buscando siempre el bienestar y la satisfaccion de los huéspedes, mediante un servido eficiente, cortes y amable, siguiendo las politicas de la compatifa.
- c. Conoce a fondo y se asegura que todo su personal conozca el funcionamiento del equipo de comunicacion telefónica del hotel.
- d. Conoce y se asegura que todo su personal conozca las diferentes tarifas de los servicios de larga distancia, tanto en el interior del pats como a diversas partes del mundo.
- e. Conoce y se asegura que todo su personal conozca las diferentes formas de llevar a cabo las conexiones de larga distancia, tanto nacionales como intemacionales.

- f. Es responsable de que se de el mantenimiento adecuado a todos los equipos de comunicaciOn telefonica, asi como a la red interna del hotel.
- g. Es responsable de mantener una carpeta de informaciOn que contenga lo necesario para localizar de manera rapida los telefonos de los servicios de emergencia asf como de los diferentes servicios de transporte y los atractilos de la ciudad.
- h. Conoce y se asegura que todo su personal conozca el ntimero de todas las extensiones telefónicas del hotel.

#### **2.10. El departamento de pisos**

El departamento de pisos (Jiménez, 2006) es el más operacional y el que requiere más recursos humanos y materiales para la realización de *sus* tareas.

Este departamento realiza sus actividades las 24 horas del día, como consecuencia de esto tendrá repartida su plantilla en tres turnos (matutino, vespertino y nocturno),el principal objetivo de este departamento es mantener en perfecto estado todas las instalaciones del hotel. Para ello deberá llevar un riguroso control de todo lo relativo a la limpieza y mantenimiento de las habitaciones y zonas nobles e interiores, la ropa de habitaciones, de restauración, etc. Para conseguir estos objetivos la gobernanta deberá organizar y coordinar los recursos de los que dispone.

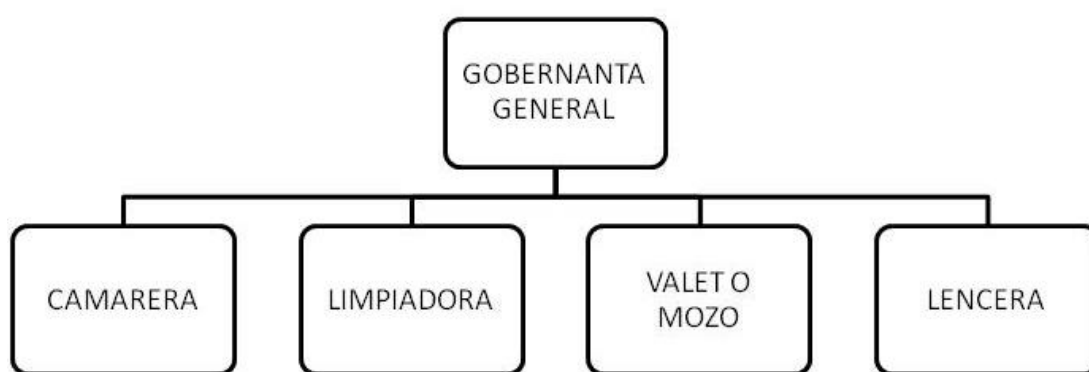
Se pueden utilizar dos tipos de organización en función de los recursos humanos, el presupuesto de gastos y las dimensiones del establecimiento:

- a. Organización lineal.
- b. Organización funcional.

(Jiménez, 2006) Se emplea en empresas de pequeño tamaño con tareas poco complejas, tiene una única línea de mando, de lo más alto de la pirámide a lo más bajo.

Ventajas:

- a. Definición clara de autoridad y responsabilidad.
- b. Rapidez en la adopción de decisiones (las órdenes pasan directamente de la gobernanta al empleado, evitando disparidad de criterios con los mandos intermedios).



**Ilustración 9:** Organigrama lineal (Jiménez, 2006) Regiduría de pisos.

### 2.10.1. Características diferenciales

El departamento de la gobernanta (Olmo, 1999) se diferencia del resto de los que componen el hotel por características que se deben a circunstancias relacionadas con la propia esencia de sus actividades o con la envergadura del hotel.

Es común que el personal de housekeeping piense, es un departamento olvidado o menos valorado, pero esta impresión se debe a la falta de contacto directo con el cliente y los cuadros directivos del hotel. La realidad es, sin embargo, que es considerado esencial para el servicio al cliente, igual que el resto de los que componen el hotel, siendo sus diferencias las siguientes:

- a. Sus actividades se desarrollan en casi la totalidad de las instalaciones del hotel. Los servicios de housekeeping están presentes en todas ellas de una manera u otra. Por ejemplo: coordina el servicio de desinfección de toda la casa o suministra uniformes a todo el personal.
- b. Su equipo humano es uno de los más numerosos, en algunos hoteles lo es con mucha diferencia. El personal del housekeeping puede representar el 40% del total de empleados.
- c. Aunque cada vez es más frecuente encontrar hombres que ocupan cualquiera de los puestos de trabajo del departamento, en nuestro país aún son muchos los hoteles en los que el porcentaje de mujeres en el housekeeping es importante.
- d. La cantidad de metros cuadrados que cubre con sus actividades y el equipamiento de sus instalaciones hace que se deba gestionar en el departamento un enorme volumen de recursos materiales, como mobiliario, elementos de decoración, lencería, productos de limpieza, etc.

### **2.10.2. Objetivos del departamento**

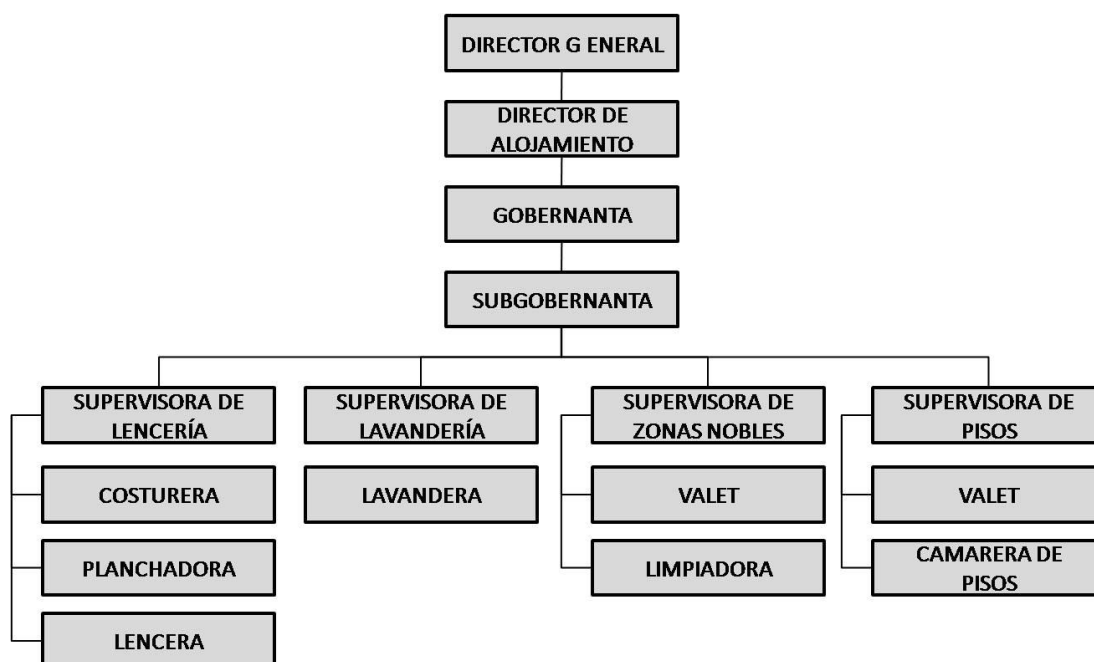
Dentro de un hotel (Olmo,1999),es imprescindible que todos los componentes del equipo conozcan la política de la empresa, es decir, lo que es y cuáles son sus principios y valores, además de los métodos de trabajo y sobre todo los objetivos del departamento al que pertenecen, pues sin la implicación de todos éstos no se pueden conseguir. Dichos objetivos son los siguientes:

- a. La atención al cliente. Es el objetivo prioritario compartido con todos los departamentos del hotel.

- b.** La limpieza. Mantener limpias todas las áreas del hotel es la razón de ser de este departamento.
- c.** El mantenimiento. El objetivo es que, tanto las instalaciones como el equipamiento, estén en perfecto estado de conservación y funcionamiento.
- d.** La dotación. Todos los elementos que componen la decoración y el montaje permanente de cualquier área deben estar siempre en su sitio.

### 2.10.3. El organigrama de Pisos (Guillén, 2013)

Para poder observar las relaciones que puede tener lavandería con el resto departamentos, se debe saber cuál será la asignación de puestos y funciones.



**Ilustración 10:** Organigrama en el área de pisos. (Guillén, 2013)

### **2.10.3.1. Organización funcional**

(Jiménez, 2000) La organización funcional es consecuencia de la organización científica del trabajo. Es un sistema de organización que tiene como objetivo mejorar el rendimiento de las actividades del hotel, en la calidad del trabajo realizado como en la productividad.

Como consecuencia de la organización funcional aparece:

- a. La delegación de autoridad en mandos intermedios.
- b. La división de la empresa en departamentos.
- c. La especialización de la plantilla.

Ventajas:

- a. El jefe de un departamento es responsable únicamente de las actividades que lo que le permite adquirir unos conocimientos muy amplios de este tipo de actividades.
- b. Facilita la formación del personal.

#### **2.10.3.1.1. El personal de Pisos**

##### **2.10.3.1.1.1. La gobernanta**

(Jiménez, 2000) Es la persona designada por dirección para estar al frente del departamento de pisos, siendo responsable de la limpieza y preparación de habitaciones, salones y de todo el establecimiento en general. Se encarga de gestionar los recursos humanos y materiales de su departamento para la realización de estas tareas. Es responsable de la conservación y mantenimiento del mobiliario.

##### **1. Perfil**

- a. Imagen personal.

- b. Capacidad de mando.
- c. Capacidad de expresarse con claridad, para evitar malas interpretaciones por parte de sus interlocutores.
- d. Educación.
- e. Discreción.
- f. Responsabilidad.
- g. Ser metódica.
- h. Ser observadora.
- i. Nivel cultural adecuado para desempeñar el cargo que ocupa.

## 2. Funciones de la Gobernanta

- Planificación de la plantilla en función de las necesidades del hotel.
- Confección de turnos y horarios, distribución de días libres y vacaciones, la organización del trabajo diario y periódico.
- Revisión de habitaciones.
- Cambios de habitación.
- Decoración.
- Control de averías.
- Control de ocupación de habitaciones.
- Control de objetos olvidados.
- Control de minibares

## 3. Turnos de trabajo, horarios, días libres y vacaciones.

La gobernanta es la encargada de gestionar los recursos humanos de su departamento. Para desempeñar esta tarea, tendrá que tener en cuenta la plantilla de la que





HOTEL COSTAMAR*****								
PARTE SEMANAL DE TRABAJO						Área: _____		
Semana del ____ al ____ de _____								
Nombre	L.	M.	X.	J.	V.	S.	D.	TOTAL

**T:** Trabajo. Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.  
**L:** Libre.  
**V:** Vacaciones. Firma: \_\_\_\_\_  
**A:** Asuntos propios.

**Ilustración 13:** Parte semanal del trabajo (Navarro,2006)Manual para regiduría de Pisos.

HOTEL AZAHAR - CONTROL DE LLAVES				
Fecha	Nº Llave	Departamento	Hora Entrega y Firma	Hora Devolución y Firma

**Ilustración 14:** Control de llaves (Jiménez, 2000) Regiduría de Pisos.

<b>REPASO DE HABITACIONES</b>			
Fecha:			
Habitación:			
<b>CONCEPTOS</b>	<b>OK</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ORDENADO</b>
VESTÍBULO			
Puerta entrada-cerradura			
Moqueta			
Pintura			
Luces-interruptores			
Maletero-pulimento-tapizados			
Puerta acceso baño			
Puerta acceso habitación			
BAÑO			
Suelo			
Paredes			
Techos pintura			
Bañera			
Grifos bañera			
Desagüe			
Lavabo-banqueta			
Grifos lavabo			
Water			
Fluxómetro			
Papel higiénico			
Jabón-gel-cepillo-etc.			
<b>CONCEPTOS</b>	<b>OK</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ORDENADO</b>
Bidé-papelera			
Toallas lavabo-bidé-baño			
Luces baño-interruptor			
Espejo-cortinas			
HABITACIÓN			
Pintura paredes y techo			
Moqueta-cortinas-tapizados			
Cristales-ventanales-terrazas			
Mobiliario-pulimento			

Rejilla aacc-calefacción refriger.			
Ropa cama-mantas			
Armarios-interiores-perchas			
Papeleras			
Appliques-bombillas			
Lámparas -interruptores			
Télefono			
Sonido-radio-TV			
Timbres			
Limpieza general			

**Ilustración 15:** Repaso de habitaciones (Jiménez, 2000) Regiduría de Pisos.

HOTEL COSTAMAR****											
IMPRESO DE REVISIÓN DIARIA DE HABITACIONES											DIA ____ / ____ / ____
											PLANTA _____
DORMITORIO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	OBSERVACIONES
Puerta entrada											
Alfombra											
Moqueta											
Tapicería											
Cama											
Mesitas											
Teléfono											
Interruptores											
Cortinas											
Lámparas											
Calefacción / AA											
Armario y ropa											
Mesas											
Sillas											
Papeleras											
Bombillas											
Televisión											
Cristales											
Dotaciones											
<b>BAÑO</b>											
Sanitarios											
Grifería											
Bañera-lavabo											
Toallas											
Cisterna											
Suelo											
Complementos											

**Ilustración 16:** Impreso de revisión diaria de habitaciones (Navarro, 2000) Manual de regiduría de Pisos.

## 5. Cambio de habitación

En algunas ocasiones los clientes deberán ser cambiados de habitación; estos cambios son realizados como consecuencia de:

- a. Las quejas de los clientes por no encontrarse satisfechos con la habitación que ocupan.
- b. La variación en el número de ocupantes de la habitación. En el caso de aumentar el número de ocupantes de una habitación se proporcionará a los clientes una habitación acorde con sus necesidades.

HOTEL COSTAMAR****		
CAMBIO DE HABITACIÓN		
Sr./Sra. .... que se aloja en la habitación ....., cambia a la habitación.....		
Firmado:		
Recepción:	Gobernanta:	Camarera:
Fecha: ...../...../.....		

**Ilustración 17:** Cambio de habitación (Navarro, 2000) Manual para regiduría de Pisos.

Como (Ramos y Barrera, 2006), el departamento de almacén es el responsable de recibir, conservar y distribuir de manera adecuada cualquier mercancía que necesiten las diversas dependencias del hotel para su funcionamiento correcto, ya que estas últimas pueden guardar

artículos por su cuenta fuera del stock y no es necesario que haya varios almacenes para evitar la delegación excesiva de funciones, y tomando en cuenta que las mercancías adecuadas tiene características ,muy diversas, lo mejor es dividir el almacén en tantas secciones para la adecuada función en cada área.

El departamento de Pisos o housekeeping (Navarro, 2006), es responsable de preparar el principal producto que se vende en un Hotel, un alojamiento seguro, confortable e higiénico. El buen nombre del establecimiento dependerá en gran medida de la rapidez y nivel de calidad demostrados en la limpieza y preparación de cada habitación, el principal objetivo del Departamento de Pisos, es el de mantener siempre disponibles para su alquiler todas las habitaciones y áreas públicas del establecimiento, asegurando de garantizar el respeto a la integridad del diseño original de la decoración. También, dependiendo del tamaño del Hotel y de la complejidad de los servicios que ofrece, el Departamento de Pisos puede organizarse de varias formas. Aquí mostramos el ejemplo de una organización completa para un establecimiento de buen tamaño y categoría de servicios internacional. En los hoteles más pequeños, todas las distintas funciones y responsabilidades se concentrarán entre menos puestos y categorías, pero la mayoría de ellas deberán ser tenidas en cuenta. La Gobernanta/ Ama de Llaves, en tanto que Jefe de su Departamento, tiene bajo su mando un importante equipo humano. Es responsable ante la Dirección del Hotel y debe cumplir su cometido bajo tres objetivos básicos: servicio, asegurar que todas las áreas están disponibles para su uso y alquiler productivo, calidad, controlar que se mantienen estrictamente las normas de calidad marcadas por la Empresa, la productividad, Asegurar que el trabajo se lleva a cabo dentro de los márgenes de gastos preestablecidos por la Dirección en el presupuesto anual para su Departamento. Solamente podrá alcanzar

estos tres objetivos si conoce a fondo su trabajo, tiene capacidad de liderazgo, y disposición para asumir responsabilidades ante la empresa.

HOTEL COSTAMAR****		
SERVICIO DE MINIBAR DE HABITACIÓN: _____		
FECHA: ____/____/____		
Estimado cliente:		Dear guest:
Puede servirse de los productos que tiene este frigorífico. Sólo los que Ud. consuma le serán cargados en su cuenta del Hotel.		You can serve yourself freely. Only products consumed will be charged to your account.
Si desea otra clase de bebidas, llame a nuestra extensión 4. Muchas gracias.		If you wish other kind of drinks, call at ext. 4. Thank you.
Les deseamos una feliz estancia.		We wish you a pleasant stay.
CANT.	PRODUCTO/PRODUCT	IMPORTE/VALUE
	AGUA SIN GAS/ STILL WATER	
	AGUA CON GAS/ SPARKLING WATER	
	NARANJADA/ORANGEADE	
	LIMONADA/LEMONADE	
	ZUMO/JUICE	
	WHISKY 8 AÑOS/ WHISKY 8 YEARS	
	RON/ RUM	
	GINEBRA/GIN	
	CAVA/ CHAMPAGNE	
	PATATAS FRITAS/CHIPS	
	TOTAL IVA NO INCLUIDO/ TOTAL VAT NOT INCLUDED	
FIRMA/SIGNATURE		

**Ilustración 18:** Servicio de Minibar de Habitación  
(Navarro,2006)Manual de regiduría de Pisos.

HOTEL COSTAMAR****	
PARTE DE AVERÍAS	
Departamento:	
Lugar de la avería:	Fecha:
	Hora:
Detalle de la avería:	
	Firma:
Recibido a las ____ horas del día ____/____/____.	
Reparado a las ____ horas del día ____/____/____.	
Jefe de Mantenimiento	

***Ilustración 19: Parte de averías (Navarro, 2006) Manual de regiduría de Pisos.***

En el departamento de lavandería es el encargado de proveer el servicio de lavado y planchado de la ropa de habitaciones como lo dice, (Ramos y Barrera, 2006), indicaban que la mantelería del hotel se utiliza para la operación diaria. En los últimos tiempos, los hábitos de consumo y el ritmo de vida que llevamos están cambiando nuestras costumbres por tal motivo, necesitamos brindarle al cliente un servicio de calidad para eso, se debe tener una adecuada distribución, compra, conservación manipulación de los alimentos, otro departamento es el de pisos que es una de las más importantes dentro del establecimiento hotelero, se encargan de la limpieza y conservación de las instalaciones del hotel (habitaciones, salones, restaurante). (Jiménez, 2000, p. 9) nos dice que la persona asignada para este trabajo debe ser responsable de la limpieza y preparación de las habitaciones, salones y todo el establecimiento en general.

**2.10.4. Subdepartamento de lavandería**

(Ramos y Barrera, 2006) El Departamento de Lavandería es el encargado de proveer el servicio de lavado y planchado de la ropa de habitaciones y de la mantelería que el hotel utiliza para la operación diaria, asimismo, proporciona servicio de lavado, planchado y tintorería, la ropa de huéspedes y funcionarios del hotel.

**2.10.4.1. Personal de lavandería (Ramos y Barrera, 2006)**

**2.10.4.1.1. El Jefe de Lavandería**

Tiene las siguientes responsabilidades:

- a. Operar de manera eficiente, económica y disciplinada su departamento apegándose a las

- políticas y procedimientos establecidos por la compañía.
- b. Establecer los niveles de producción de manera que se ajusten a las necesidades de la operación.
  - c. Cerciorarse de que todo su personal conozca y aplique los manuales y procedimientos de la compañía que apliquen a su área.
  - d. Vigilar que todo su personal conozca los procedimientos de seguridad y emergencia que apliquen a su área.
  - e. Capacitar y entrenar al personal a su cargo.
  - f. Supervisar y controlar los diferentes procesos de lavado, secado y planchado de la ropa de habitaciones, mantelería y ropa de huéspedes.
  - g. Establecer el par stock de suministros necesarios para la operación de su departamento en función de la ocupación del hotel.
  - h. Hacer pruebas constantes y establecer las fórmulas de lavado adecuadas que se ajusten a las características de los productos de limpieza utilizados, el tipo de ropa que se lava y la calidad del agua del hotel.

#### 2.10.4.2. Las funciones específicas del Asistente de Lavandería

- a. Asistir al Jefe de Lavandería en todos los aspectos de la operación y administración del departamento.
- b. Asumir las funciones del Jefe de Lavandería en su ausencia.

- c. Supervisar y controlar los diferentes procesos de lavado, secado y planchado de la ropa de habitaciones, mantelería y ropa de huéspedes.
- d. Conocer a fondo las características, funcionamiento y capacidades de los equipos instalados.
- e. Cerciorarse de que el personal aplique con corrección las fórmulas de lavado para los diferentes tipos de ropa.
- f. Verificar cada día la existencia de suministros e insumos y solicitar lo necesario con la anticipación suficiente para no interrumpir la operación.
- g. Supervisar que el personal utilice correctamente los equipos instalados.
- h. Coordinar con el Departamento de Mantenimiento el programa de mantenimiento preventivo de los equipos.

#### 2.10.4.3. Las funciones del lavador

- a. Lavar utilizando los equipos instalados y siguiendo el procedimiento establecido en cada caso.
- b. Operar las máquinas sin rebasar las cargas indicadas por los fabricantes según el tipo de ropa.
- c. Aplicar las fórmulas de lavado adecuadas para cada tipo de ropa.
- d. Cerciorarse de que se cumplan los diferentes ciclos de lavado según el tipo de ropa.
- e. Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.
- f. Operar las máquinas y equipos de acuerdo con las instrucciones recibidas.

- g. Colaborar en la clasificación y conteo de la ropa de habitaciones y mantelería.
- h. Tener conocimiento de las diferentes telas y de la manera de tratarlas para desmancharlas.
- i. Conocer los procedimientos señalados en el manual de procedimientos de la compañía que aplican a su área.
- j. Conocer los procedimientos de seguridad y emergencia del hotel.

#### 2.10.4.4. Las labores del planchador

- a. Encargarse de llevar a cabo el planchado de la ropa de habitaciones y la mantelería.
- b. Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.
- c. Operar las máquinas y equipos de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- d. Mantener su equipo limpio y bien lubricado.
- e. Conocer las diferentes técnicas de planchado según el tipo de ropa.

### **2.11. El departamento de alimentos y bebidas**

En el hotel se debe de tener muchas consideraciones (De La Torre, 2008, p. 13) es muy importante que el restaurante, este seguro y limpio porque la limpieza es un factor vital en la operación de cualquier restaurante, y la falta de esta nos hará perder la clientela y se debería tener un control muy estricto porque los peores enemigos son los insectos y roedores, cucarachas, hormigas, etc., por tal motivo debe de haber procedimientos sanitarios en el manejo del hotel y de la cocina. Como lo dice la vez, (Felipe & Felipe ,2004) cuando nos planteamos un negocio de servicios debe de haber la seguridad e higiene adecuada que debemos de ofrecer a nuestros clientes.( Felipe

& Felipe, 2004) sostiene que si queremos abrir un negocio es necesario la seguridad y la higiene que ofrecemos a nuestros clientes, para tal motivo debemos saber que es el sistema APPCC es un sistema basado en el aseguramiento de la calidad, que pretende que sean los establecimientos a través de su propio autocontrol, los garanticen la seguridad alimentaria, identificando en cada industria los puntos más débiles o sensibles en el riesgo alimentario. También, (Felipe & Felipe, 2004) nos hablan del Codex alimentarius significa código de alimentación, es la compilación de todas las normas, códigos de comportamientos; este código se creó para proteger la salud de los consumidores, garantizar comportamientos correctos en el mercado internacional de los alimentos y coordinar todos los trabajos internacionales sobre normas alimentarias y la higiene en la restauración han producido cambios sustanciales en la sociedad que han afectado a los hábitos de consumo y nivel de exigencia de los clientes; en el suceso de importancia nacional e internacional que han afectado a la salud de los consumidores han puesto a varias empresas en marcha en el sistema de control que disminuyan la posibilidad de riesgo en cualquier proceso de la cadena alimentaria, las políticas de higiene en restauración deben buscar cumplir la normativa y legislación vigente sobre la higiene de los alimentos y su manipulación.

La higiene es imprescindible en la hostelería (Bachs, Vives, 1997), sin ella es imposible ofrecer un servicio de calidad. El aseo personal es un factor muy importante y deben seguirse unas normas adecuadas, existen normas de higiene para el rostro y cabello- Personal masculino (Bachs, Vives, 1997).

- a. Rostro limpio y aseado.
- b. Pelo corto y peinado discreto.
- c. Ir periódicamente

- d. A la barbería.
- e. Evitar la caspa.
- f. No llevar patillas.
- g. El afeitado se debe realizar diariamente antes del servicio.
- h. Hay que evitar lociones o perfumes con olores penetrantes.

Las normas de higiene para el rostro y cabello- Personal femenino (Bachs, Vives, 1997).

- a. Rostro limpio y aseado.
- b. Maquillaje discreto.
- c. Pendientes discretos.
- d. Procurar llevar el pelo recogido con complementos discretos.
- e. Evitar aguas de colonia y perfumes con olores fuertes y penetrantes.

### **2.11.1. Manipulación de alimentos**

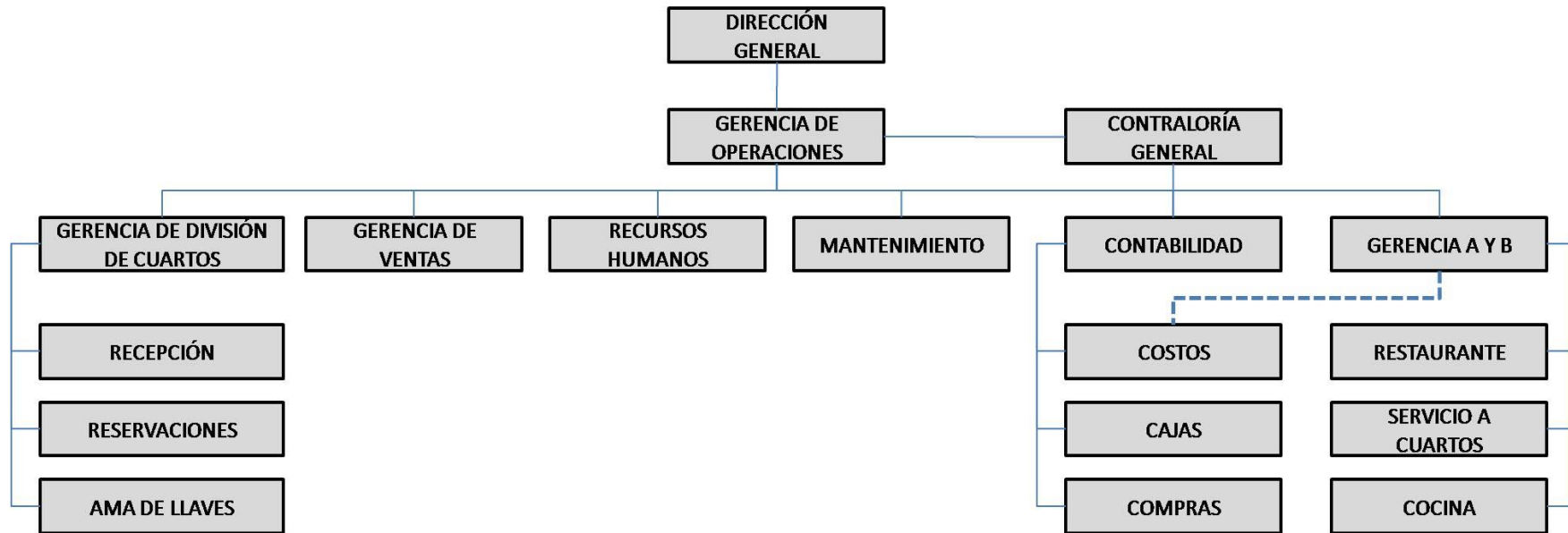
La mayoría de personas llevan y transportan gérmenes que en determinadas circunstancias pueden contaminar los alimentos (Bachs, Vives, 1997), este hecho debe cuidarse esmeradamente entre el personal que trabaja en un establecimiento hotelero o de restauración, puesto que los gérmenes que llevan, pueden pasar a los productos alimenticios con los que se está en continuo contacto y que más tarde serán consumidos por un gran número de personas.

Es indispensable que el trabajador mantenga una estricta higiene personal y que, en caso de enfermedad, se lo comunique al médico para que éste tome las medidas necesarias al respecto, sobre todo en cualquiera de los casos siguientes:

- a. Fiebre.
- b. Heridas o grandes infecciones en la cara o en las manos.
- c. Secreción anormal por la nariz, las orejas o los ojos.
- d. Náuseas, vómitos y diarrea.

Para una adecuada higiene alimentaria, la parte más importante del cuerpo, por estar en continuo contacto con los alimentos, Cabe destacar también algunas actitudes imprescindibles del trabajador en relación con su comportamiento durante el servicio:

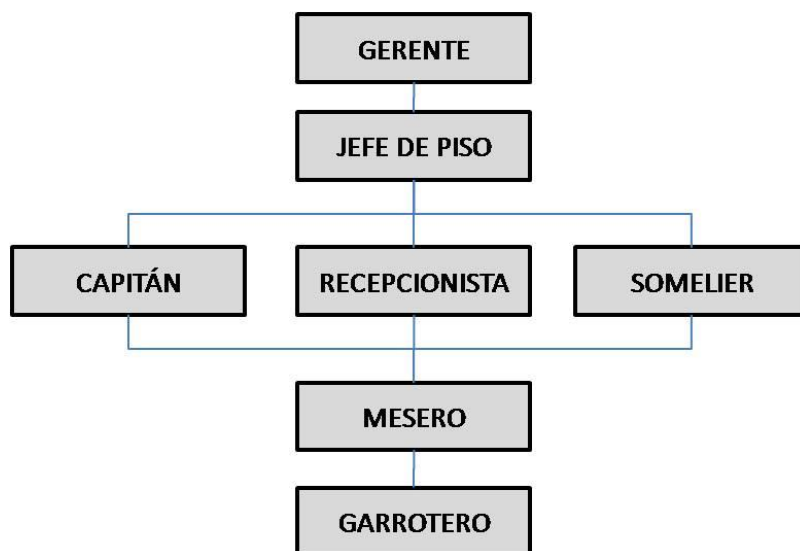
- a. No estornudar ni toser sobre los alimentos.
- b. No tocarse la boca con las manos, que luego manipulan alimentos.
- c. No secar el sudor con el antebrazo ni tampoco con el uniforme o con el lito.
- d. No peinarse o maquillarse.
- e. No comer ni masticar chicle en horas de trabajo.
- f. No fumar durante el servicio ni poco antes del mismo, para evitar un aliento desagradable.
- g. No tocarse la boca con las manos, pues luego manipulan los alimentos.



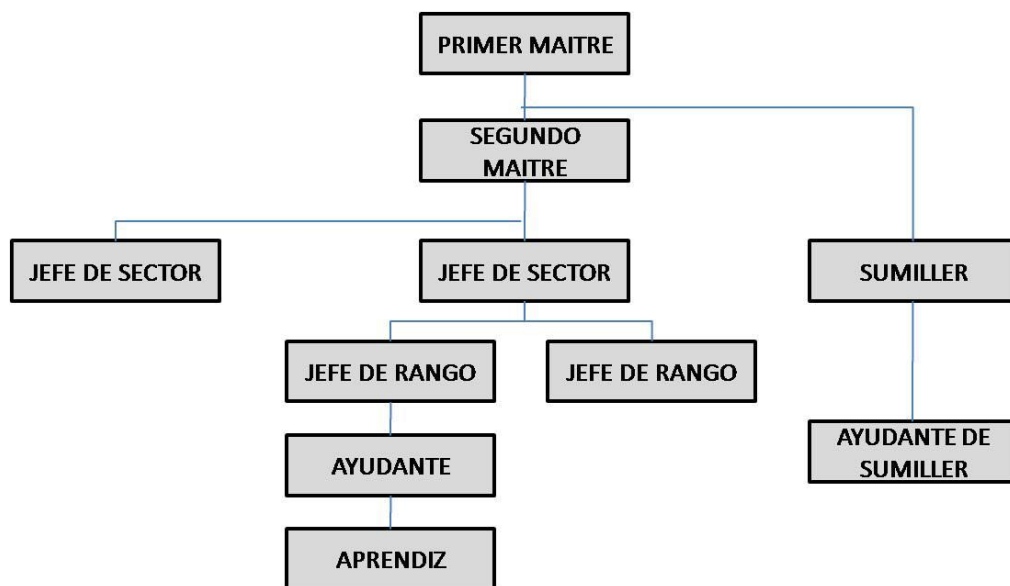
**Ilustración 20:** Organigrama de Alimentos y Bebidas (Lara, 2004)

### 2.11.2. Restaurante

(Bachs, Vives, 1997). Se define como restaurante aquel establecimiento que ofrece al público, a cambio de un importe, una serie de ofertas gastronómicas para ser consumidas en el mismo local.



**Ilustración 21:** Organigrama tipo de un restaurante tipo (Lara, 2004)



**Ilustración 22:** Organigrama de las categorías profesionales de un tipo (BachsVives,1997)

### **2.11.2.1. Personal de restaurante**

2.11.2.1.1. Segundo maître o segundo jefe de comedor (Bachs, Vives, 1997).

Las características y funciones del segundo maître son análogas a las del primer maître, sustituyéndole en cualquier situación, en la mayoría de establecimientos, el segundo maître suele utilizar el mismo uniforme que el primer maître.

2.11.2.1.2. El sumiller (Bachs, Vives, 1997)

Es la persona responsable del servicio, compra y conservación de vinos y otras bebidas. Su categoría profesional se equipara a la del jefe de sector o segundo maître.

Sus funciones son:

- a. Creación de una buena bodega en el restaurante.
- b. Confección de la carta de vinos.
- c. Gestión y control de los inventarios de las existencias de bodega.
- d. Toma de la comanda de vinos y asesoramiento sobre ellos.
- e. Realización del servicio de vinos y demás bebidas.

2.11.2.1.3. El jefe de sector

Es el responsable de un determinado sector del restaurante, en el cual desempeña las mismas funciones que el jefe de comedor.

Sus funciones son:

- a. Acomodar al cliente.
- b. Tomar la comanda.
- c. Coordinar la mecánica de servicio de su sector.

- d. Ayudar al jefe de rango en el trinchado y preparación de platos especiales.

El jefe de rango es el encargado del servicio de mesas de su rango. Debe poseer nociones de cocina y vinos, así como el conocimiento de la elaboración de platos a la vista del cliente.

El primer maître es el máximo responsable del funcionamiento del restaurante y a su vez tiene a su mando todo el personal que configura la brigada. La persona que ocupa este cargo debe distinguirse por su calidad humana en el buen trato a subordinados y clientes, así como por sus conocimientos profesionales, destacando:

- a. El conocimiento de idiomas.
- b. El dominio del arte de trinchar y presentación de manjares.
- c. El conocimiento de vinos y otras bebidas.
- d. Los conocimientos culinarios para poder asesorar a los comensales.

Sus funciones son:

- a. Planificación y distribución de las tareas de cada uno de sus subordinados:
- b. Distribución de horarios.
- c. Distribución de fiestas.
- d. Delegación de responsabilidades.
- e. Organización y dirección del establecimiento siguiendo las estrategias empresariales de la dirección.

### **2.11.3. Estructura (De la Torre, 2008)**

En el restaurante, como en la cocina, existe también una amplia variedad de puestos, cuyo orden jerárquico se inicia con el capitán de meseros, conocido también con la expresión francesa *maître*, y con la expresión inglesa *hostess* cuando el puesto lo ocupa una dama.

En restaurantes con servicio muy formal, el *maître* o la *hostess*, además de dar la bienvenida a los clientes y asignarles mesa, se encargan de tomar las órdenes; no obstante, su mayor responsabilidad es la supervisión del trabajo de todo el personal del comedor. Los meseros también desempeñan un papel muy importante en el restaurante, puesto que tienen contacto muy estrecho con los clientes, atienden las demandas y necesidades de éstos y, obviamente, sirven las mesas. También suelen recomendarles determinados platillos así como explicarles todo aquello con lo que no están familiarizados.

### **2.11.4. Cocina (De la Torre, 2008)**

Sin lugar a dudas, el o los restaurantes de un hotel disponen en su interior de una cocina, empero, en la mayoría de ellos esta puede estar integrada por varias áreas, que son:

- a. Área para preparar los alimentos calientes.
- b. Área de servicio, para entregar y recoger las ordenes.
- c. Área para preparar los alimentos fríos, como ensaladas y sándwiches, que en general se localiza entre la cocina y el comedor.
- d. Área para lavar los utensilios.
- e. Área para almacenar el equipo y la provisión.
- f. Oficina, dependiendo del tamaño del establecimiento.
- g. Lockers y servicios sanitarios para el personal de la cocina.

#### 2.11.4.1. Personal de cocina (De la Torre, 2008)

El jefe de la cocina es el chef quien a su vez es el primer cocinero, y que, en algunos casos, se encarga de elaborar el menú y de hacer las compras; en tales casos se considera más como directivo que como cocinero.

### **III.MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo de estudio.**

El tipo de estudio que utilizaremos será de enfoque cualitativo como lo sustenta (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 8) se maneja la recolección de datos sin medición numérica para descubrir donde se utilizará, con la ayuda de entrevistas y la observación analizaremos esos datos, y luego sacaremos conclusiones para conocer las perspectivas más generales, donde hay cinco fases a realizar: definir el problema, diseñar el trabajo, recoger los datos, analizar los datos; y por último, el informe de validación de datos. Y el diseño de la investigación cualitativa es sistemático (Hernández et al., 2006) resalta el análisis de los datos con codificación axial puesto que, seleccionaremos la que consideramos la más importante para nuestra exploración.

#### **3.2. Población, Muestra de Estudio y Muestreo.**

Para (Salkind, 1999, p.95) población es un grupo de posibles participantes y donde la población de la investigación serán las personas expertas en el tema, de gestión de un Ecolodge, con codificación axial dado que, las categorías codificadas de manera abierta, seleccionaremos la que consideramos lo más importante y la posicionamos en el centro del proceso que se encuentra en exploración. (Báez, 2012).

La muestra según (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) nos señala que en un proceso cualitativo y además, es un subgrupo de personas, sobre la cual recolectaremos los datos, sin que necesariamente sea representativo la población que se estudia. Y en este caso la muestra serán ocho personas expertas en el temas además, ha algunos socios del ecolodge “Huaca de Piedra”.

**Tabla 2:** Entrevistados a expertos

Nº	ENTREVISTADOS	ESPECIALIDAD	EXPERIENCIA
1	Mauricio Serrudo Arze	Hotelería	Administrador hotelero.
2	Rita Vassallo Campodónico	Hotelería	Trabaja en Hotel Muchiks.
3	Rocío del Carmen Zapata Peña	Hotelería	Trabaja en Win Meier.
4	Rosario Fernández Tapia	Hotelería	Trabajó en el Hotel Costa del sol y es docente de la escuela de administración Hotelera y de servicios turísticos.
5	Mario Alonso Barrueto Guerrero	Hotelería	Trabaja en el Hotel Win Meier.
6	Elvis Serruto Perea	Hotelería	Docente de administración Hotelera y de servicios turísticos.
7	Rosana Correa Alamo	Hotelería	Propietaria del ecolodge Los Horcones.
8	Amelia Villegas Timana	Hotelería	Directora de la escuela de administración hotelera y de servicios turísticos.

También, fue necesario aplicar una muestra a los pobladores de Illimo para saber el nivel de conocimiento en administración de un Ecolodge por tal motivo, se eligió a los pobladores en forma directa y estas fueron especialmente, los socios del Ecolodge que estos fueron cinco personas.

**Tabla 3:** Entrevistas a los pobladores de la zona

Nº	ENTREVISTADOS	NIVEL DE ESTUDIO	OCUPACION
1	Andrea Acosta Chero de Tejada	Primarios	Ama de casa
2	Andrés Tejada Riojas	Primarios	Agricultor
3	Felicita Suclupe Acosta	Primarios	Ama de casa
4	Angélica Llatas Quispe.	Primarios	Ama de casa
5	Maria Luz Cajusol Rioja	Primarios	Ama de casa

El muestreo a utilizar será la de muestreo no probabilística dado que (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) nos indica que no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación, y el método de muestreo será por conveniencia, porque se intenta obtener una muestra de elementos conveniente para el estudio y seleccionaremos directamente e intencionadamente los individuos de la población.

### **3.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

El método cualitativo permite (Hernández et al, 2006), que a través de cinco pasos abordaremos una realidad problemática, para ello el primer paso es la recolección de datos (entrevistas, observaciones) en segundo lugar organizaremos los datos (aquí determinaremos los criterios de organización). El tercer paso es la preparación de los datos para el análisis (grabaciones, digitalizar imágenes, transcribiremos datos verbales en texto (incluyendo bitácoras y anotaciones). El cuarto paso es la revisión de los datos

(obtendremos un panorama general de los materiales; y al final, generar explicaciones y propuestas.

Una de los instrumentos que utilizaremos, es (Muñoz, 2011) la guía de observación, porque su finalidad es la de estudiar las características, rasgos, comportamiento dentro del ambiente donde se desarrolla el propio fenómeno en sí, ayuda a plantear el problema, ayuda a examinar el adecuado planteamiento del problema (Muñoz, 2011) pero, para obtener los datos precisos para esta investigación, se llevara a cabo la observación directa, puesto que esta será directamente para la descripción del ambiente, mediante anotaciones de campo. Y utilizaremos la observación participativa dado que, formaremos parte del Ecolodge puesto que estamos haciendo prácticas pre-profesionales; y tenemos el ambiente más de cercano siendo ventajosa la observación para ser estructurada (Baéz,2012) puesto que, tendremos que es lo que se debe de observar y como debe registrarse.

Y otra de las técnicas a utilizar y la que es de mayor uso en la recopilación de la información, y en forma directa es la entrevista, pero para realizar una entrevista es indispensable entender y seguir (Muñoz, 2011), ciertas fases: la primera fase es la de inicio (es donde aquí se inicia la entrevista y debe haber una breve presentación por parte del entrevistador sobre el objetivo fundamental de la investigación, la segunda fase es la apertura (donde inicia el interrogatorio), la tercera fase es la de cima o cimax (es donde se obtiene información donde el entrevistado habla de sus experiencias ,y esta información es útil y valiosa. Y por última fase es la de cierre (parte final de la entrevista). Se utilizaran de entrevistas para el personal del ecolodge será la entrevista libre dado que, en este tipo de entrevista se sigue un guión básico para obtener información

requerida para los expertos se utilizara la entrevista de información y también para las personas expertas en el tema donde el tipo de preguntas serán cerradas (propósito de limitar, concentrar o enfocar el tema básico), la forma de realizar la entrevista será de tipo piramidal (recopilación de información científica, se concluyan con preguntas cerradas , luego libres y debe terminar con una libre).

### **3.4. Plan de procesamiento para análisis de datos.**

En el proceso cualitativo como lo sostienen Hernández, Fernández y Baptista (2006), ellos indican que lo que se debe de hacer es la recolección y el análisis. En la recolección de datos, el proceso consiste en que recibamos datos no estructurados, así nosotros les damos estructura, donde los datos son variados, pero en esencia son narraciones de los participantes tales como: visuales (fotografías, videos), auditivas (grabaciones), textos escritos (documentos), expresiones verbales y no verbales (como respuestas orales o en una entrevista). Los propósitos centrales del análisis cualitativo son: darle estructura a los datos, y esto implica interpretar y evaluar, explicar ambientes, situaciones y hechos, encontrar el sentido a los datos en el marco del planteamiento del problema. Pero, para el logro de tales propósitos, debemos cumplir en organizar y evaluar los datos recolectados, de tal manera, las interpretaciones se dirijan al planteamiento del problema. Uno de los procedimientos es la recolección de datos (primero, serán los datos de observaciones enfocadas y anotaciones después, para esto los escritos a mano lo podemos copiar en un procesador, archivarlos, escanearlos, y si tenemos imágenes estas las podemos escanear y, cuando tengamos grabaciones de audio o video por las entrevistas, debemos de transcribirlas para hacer análisis del lenguaje, revisar los datos (lectura y observación); y descubrir las unidades de análisis (elegir cuál es la unidad de análisis).

## **IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. Análisis.**

#### **4.1.1. Guía de Observación al Ecolodge "huaca de piedra"**

Formato de Observación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006)

Observación del ecolodge "Huaca de Piedra"

Fecha: 21/junio/2014 Lugar: Caserío Huaca de Piedra

Observador: Maria de los Ángeles Diez Samame

Hora Inicio: 10:00 am

Hora de terminación: 12:00 am

Episodio: Desde su administración hasta los servicios complementarios que se ofrece en este ecolodge.

Sección a la que se dirige primero: Ecolodge

**Tabla4:** Cuadro de las áreas operativas del Ecolodge “Huaca de Piedra”

		BUENO	REGULAR	MALO	ANÁLISIS
ÁREAS OPERATIVAS	ÁREA DE RECEPCIÓN			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los trabajadores dan la bienvenida como ellos piensan que está bien.</li> <li>-No tienen formatos para cada procedimiento de dicha área.</li> <li>-No saben cuales son sus funciones.</li> <li>-No tienen un uniforme adecuado.</li> <li>-No saben como es la etiqueta de presentación.</li> <li>-No saben como administrar el hotel.</li> <li>-Nunca los han capacitado en las áreas del hotel.</li> <li>-No tienen un horario de trabajo.</li> <li>-No saben como dar información a los turistas.</li> </ul>
	ÁREA DE HOUSEKEEPING			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los trabajadores no saben como realizar una adecuada limpieza.</li> <li>-No tienen formatos para cada procedimiento de dicha área.</li> <li>-No saben cuales son sus funciones.</li> <li>-No tienen un uniforme adecuado.</li> <li>-No saben como es la etiqueta de presentación.</li> <li>-No saben como administrar el hotel.</li> <li>-Nunca los han capacitado en las áreas del hotel.</li> <li>-No tienen un horario de trabajo.</li> <li>-No saben como dar información a los turistas.</li> </ul>
	ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los trabajadores no saben como manipular adecuadamente los alimentos.</li> <li>-No tienen formatos para cada procedimiento de dicha área.</li> <li>-No saben cuales son sus funciones.</li> <li>-No tienen un uniforme adecuado.</li> <li>-No saben como es la etiqueta de presentación.</li> <li>-No saben como administrar el hotel.</li> <li>-Nunca los han capacitado en las áreas del hotel.</li> <li>-No tienen un horario de trabajo.</li> <li>-No saben como dar información a los turistas.</li> </ul>

### 4.3. Discusión.

En la propuesta de la administración en el Ecolodge Huaca de Piedra, con las entrevistas realizadas a expertos ayudaron a tener una mejor propuesta como se administra las áreas operativas de un establecimiento hotelero.

El entrevistado Elvis Serruto Perea, nos comentó que todo los hoteles necesitan un organigrama general y organigramas por cada área (Dorado J. y Cerra J, 2004), se ha tomado referencia de que como debe de representar un organigrama de un Ecolodge, se tomó del anexo de mincetur de cuanto es el personal que se debe tomar, en este caso es un Ecolodge solo tiene 12 habitaciones como en el anexo 5 de MINCETUR lo confirma:

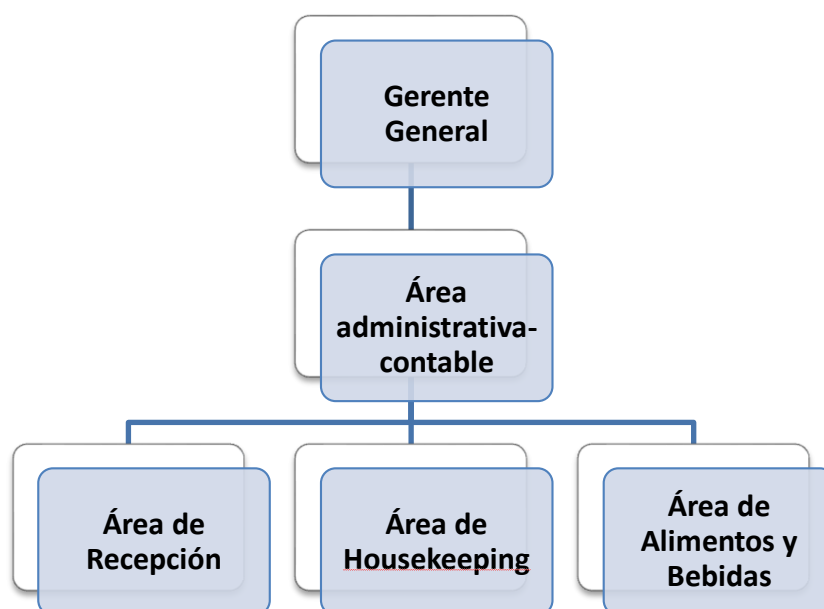
ANEXO 5	
REQUISITOS MINIMOS PARA LA CLASIFICACION DE ECOLOGDGES	
Oficio central	obligatorio
Personal calificado (1)	obligatorio
Personal uniformado (las 24 horas)	obligatorio
Guías especializados en Ecoturismo, conocedores de las comunidades nativas, la fauna y la flora locales	obligatorio

**Ilustración 23:** Requisitos mínimos para la clasificación de Ecolodges

Para así ubicar al personal en su respectiva área tales como: administración, recepción, housekeeping y alimentos y bebidas. Para dicha propuesta en la entrevista que se le realizó a la Sra. Rita Vassallo Campodónico de ocupación: Administradora del hotel mochiks nos dijo esto “Una vez que la gerencia ha elaborado el plan creando una estructura(organigrama)esto quiere decir, por cada área para que sea más ordenado “dicho este mensaje se llegó que el Ecolodge “Huaca de Piedra” no tienen un organigrama de cada área estructural y asignando las funciones de cada área. Por tal motivo, se ha creído conveniente realizar organigrama con la ayuda (López, 2003), que nos da una guía de cómo se estructuran los organigramas por cada área.

### **Organigrama del Ecolodge “Huaca de Piedra”.**

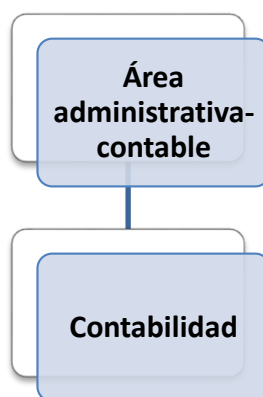
Todos los entrevistados estuvieron de acuerdo que es necesario que toda empresa tenga un organigrama.



**Ilustración 24:** Representación de un organigrama para el Ecolodge “Huaca de Piedra” (Elaborado por la autora)

### Descripción de cada área del Ecolodge “Huaca de Piedra”

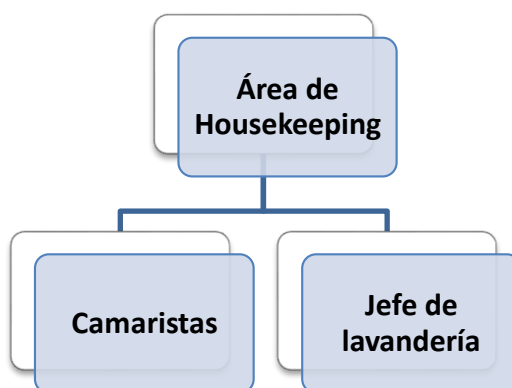
- a) Área administrativa-contable, este departamento se encarga de administrar las ganancias del ecolodge, pagar los sueldos, impuestos, reinvertir, publicidad y mercadeo y la salud ocupacional de todos los colaboradores. Tiene a su cargo funciones contables y legales. Este departamento además realiza presupuestos, inversiones, etc. Es uno de los departamentos más importantes a nivel gerencial.



**Ilustración 25:** Representación de un organigrama. Área administrativa – contable para el Ecolodge “Huaca de Piedra” (Elaborado por la autora)

**En la propuesta para las áreas operativas del ecolodge, serán las siguientes:**

- 1. Área de housekeeping,** se encarga de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc. Siempre siguiendo protocolos y estándares establecidos previamente. Entre las principales funciones se encuentran: Limpieza de habitaciones y áreas públicas, registro de estado de habitaciones, mantener las habitaciones con el estándar.



**Ilustración 26:** Representación de un organigrama del área de housekeeping para el Ecolodge "Huaca de Piedra" (Elaborado por la autora)


Como lo dice Rosario Fernández Tapia de Administración hotelera: En el área de housekeeping se debe tener conocimientos en técnicas de limpieza o manejo de producto por tal motivo, es necesario tener formatos que impliquen una mejor organización.

### **1.1. Reporte o estatus de las habitaciones**

El Reporte o Estatus de la Habitación, es un instrumento que facilita la labor y actividades de los responsables y colaboradores del servicio de habitación. A continuación, se presentan algunos modelos de reportes, frecuentemente utilizados en los establecimientos hoteleros del país.

REPORTE O ESTATUS DE HABITACIÓN			 Ecolodge <b>Huaca de Piedra</b> Vive una experiencia única.	
Habitación	Estado	Control Camarera	Observaciones	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
Estados				
Libre		Salida		Cama Supletoria
De cliente		Bloqueada		
Nombre y Firma de Camarera				

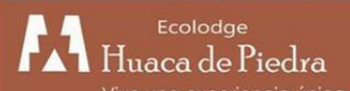
**Ilustración 27:** Modelo de reporte o estatus de habitación (Ecolodge Huaca de Piedra)

REPORTE DE CAMARERA ECOLOGDE "HUACA DE PIEDRA"						 Ecolodge <b>Huaca de Piedra</b> Vive una experiencia única.	
Fecha				Piso			
Camarera							
N° Habitación	N° de Personas	Clave	Camarera		Firma		
Observaciones							
Claves							
Ocupado	O	Desocupado y vuelto a ocupar	DV	Desocupado hoy	DH		
Bloqueado (Fuera de servicio)	B	Ocupado sin conocer el N° de personas	OP				

**Ilustración 28:** Modelo de reporte de camarera (Ecolodge Huaca de Piedra)

IMPRESIÓN DE REVISIÓN DIARIA DE HABITACIONES		 Ecolodge Huaca de Piedra Vive una experiencia única.							
Fecha	<input type="text"/>	N° Hab.	<input type="text"/>						
Camarera	<input type="text"/>								
DORMITORIO	1	2	3	4	5	6	7	8	
Puerta Entrada									
Puerta Posterior									
Alfombra									
Cama									
Mesa									
Teléfono									
Interruptor									
Cortinas									
Lámparas									
Armario									
Sillas									
Televisión									
BAÑO									
Sanitario									
Grafería									
Bañera									
Toallas									

**Ilustración 29:** Modelo de impresión de revisión diaria de habitación. (Ecolodge Huaca de Piedra)

CONTROL DE LENCERÍA Y VARIOS		 Ecolodge Huaca de Piedra Vive una experiencia única.	
Nombre	<input type="text"/>	Piso	<input type="text"/>
Fecha	<input type="text"/>	AM	PM
Artículo	Cantidades Recibidas	Cantidades Entregadas	
Sábanas			
Fundas			
Toallas de felpa chica			
Toallas Pulman			
Tapetes de baño			
Colchas			
Protectores			
Bolsas de calzado			
Bolsas de lavandería			
Observaciones	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		

**Ilustración 30:** Modelo de Control de lencería y varios. (Ecolodge Huaca de Piedra)

(Quintero, 2013) En la investigación sobre proceso de ama de llaves se necesita un correcto proceso del área quienes todos los entrevistados concuerdan con esta información.

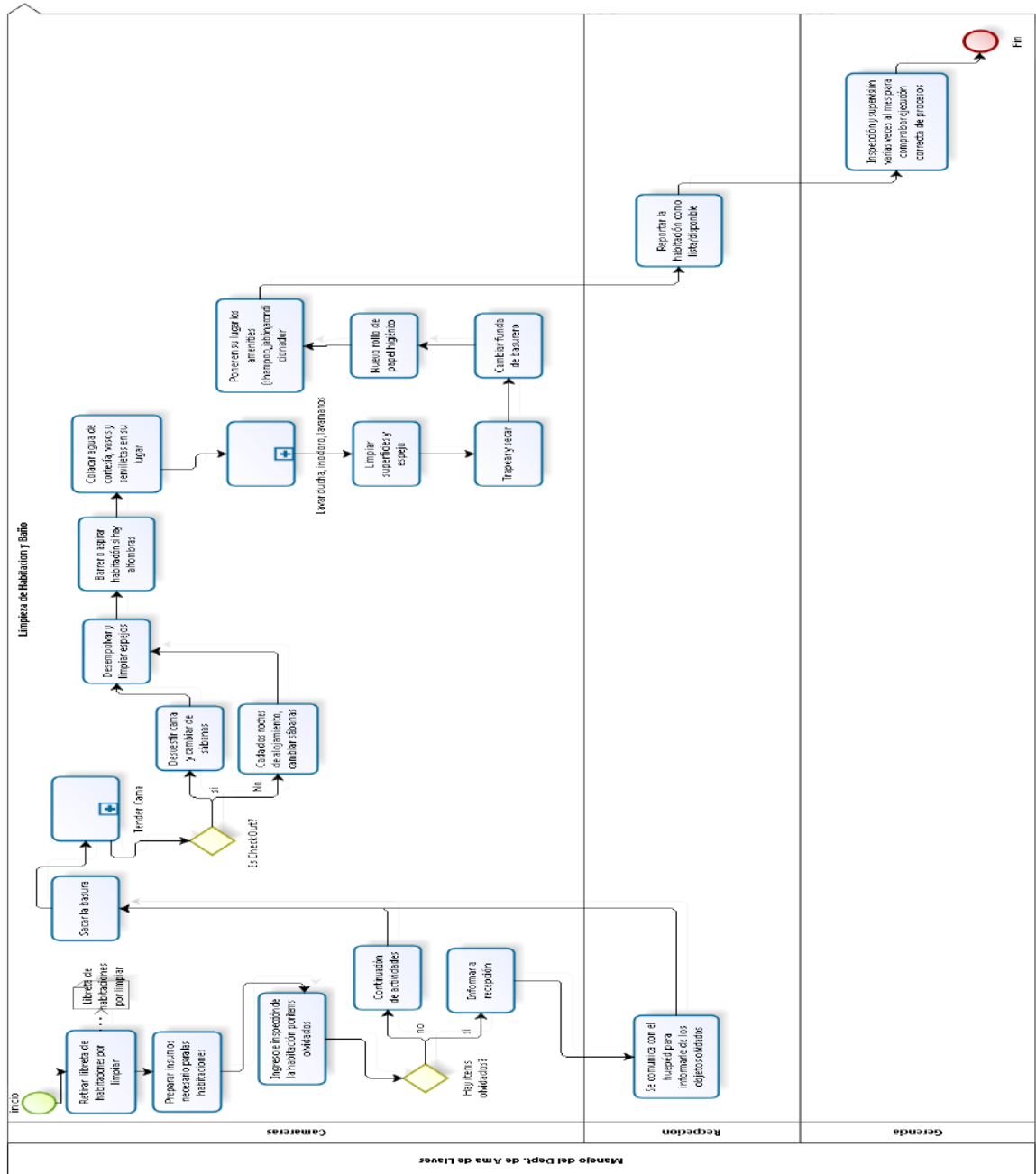
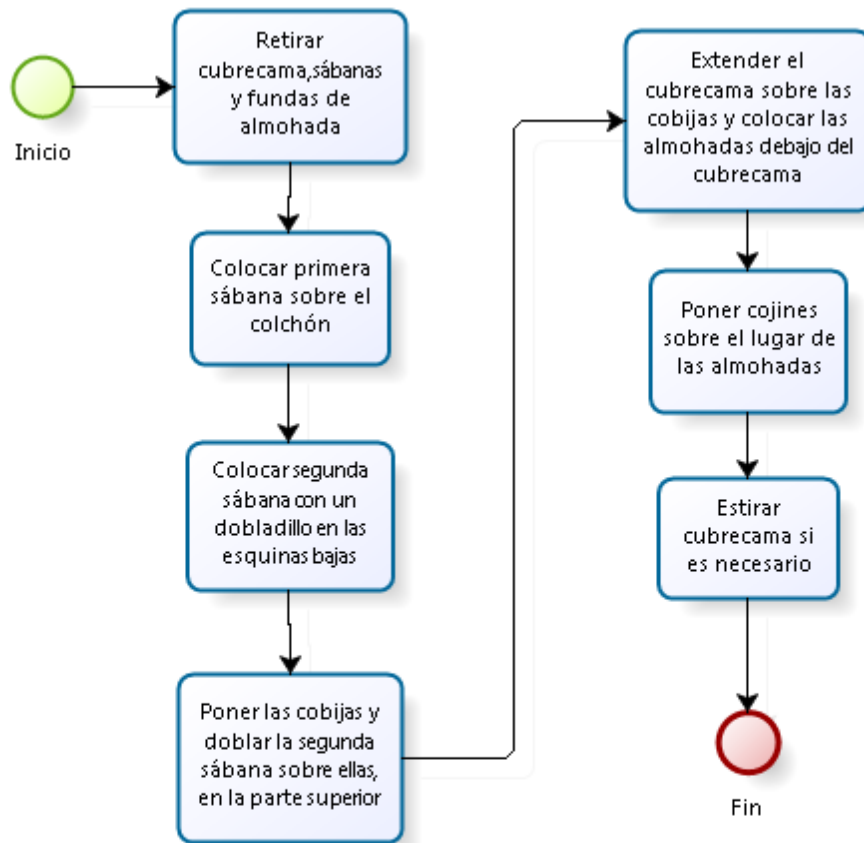
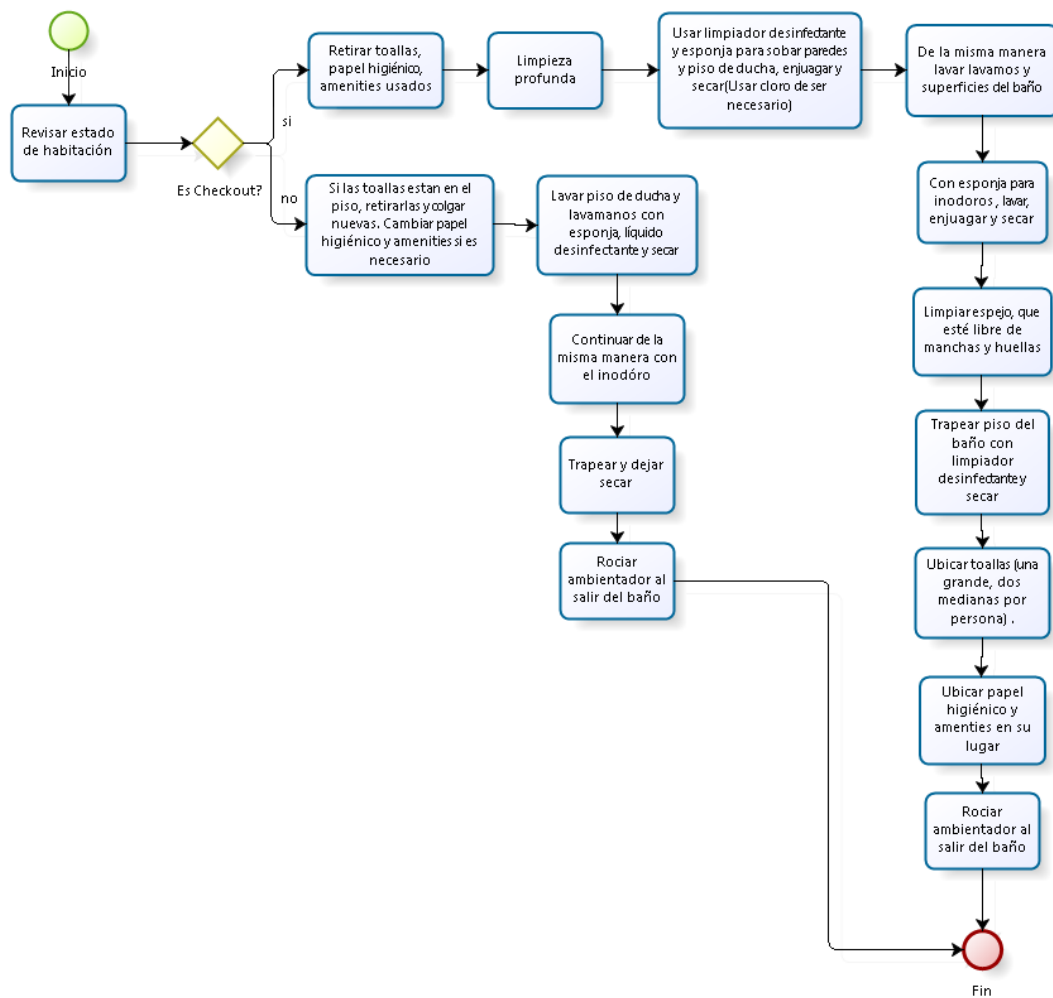


Ilustración 31: Proceso de habitación (Quintero, 2013)



**Ilustración 32:** Sub-proceso de tendido de cama (Quintero, 2013)



**Ilustración 33:** Sub-proceso de la limpieza de baño (Quintero, 2013)

### 1.2. Proceso de control-supervisión

La supervisión y seguimiento de las actividades de las camareras es sumamente importante, esto con el fin de verificar el cumplimiento de cada paso dentro de los procesos del departamento de ama de llaves.

-Control de productos de limpieza: Las camareras debe usar correctamente los insumos de limpieza, aprovecharlos pero nunca desperdiciarlos. Estos insumos representan un gran valor económico en los egresos y costos para el hotel, por lo cual se deben usar inteligentemente. Con la ayuda de una hoja de registro, se podrá controlar de mejor manera el uso de los productos de limpieza al igual que los amenities.

<b>Control de Insumos de Limpieza/Amenities -Ecolodge “Huaca de Piedra”</b>		
Camarrera:	Semana/Fecha:	Observaciones
Producto	Requerimiento	
Ambientador		
Amenities		
Antibacterial		
Cera		
Cloro		
Desinfectante		
Detergente		
Escobas		
Esponjas		
Fundas		
Guantes		
Limpiador Multiusos		
Papel Absorbente		
Papel Higiénico		
Recogedores		
Suavizante		
Trapeadores		
Entregado a:		

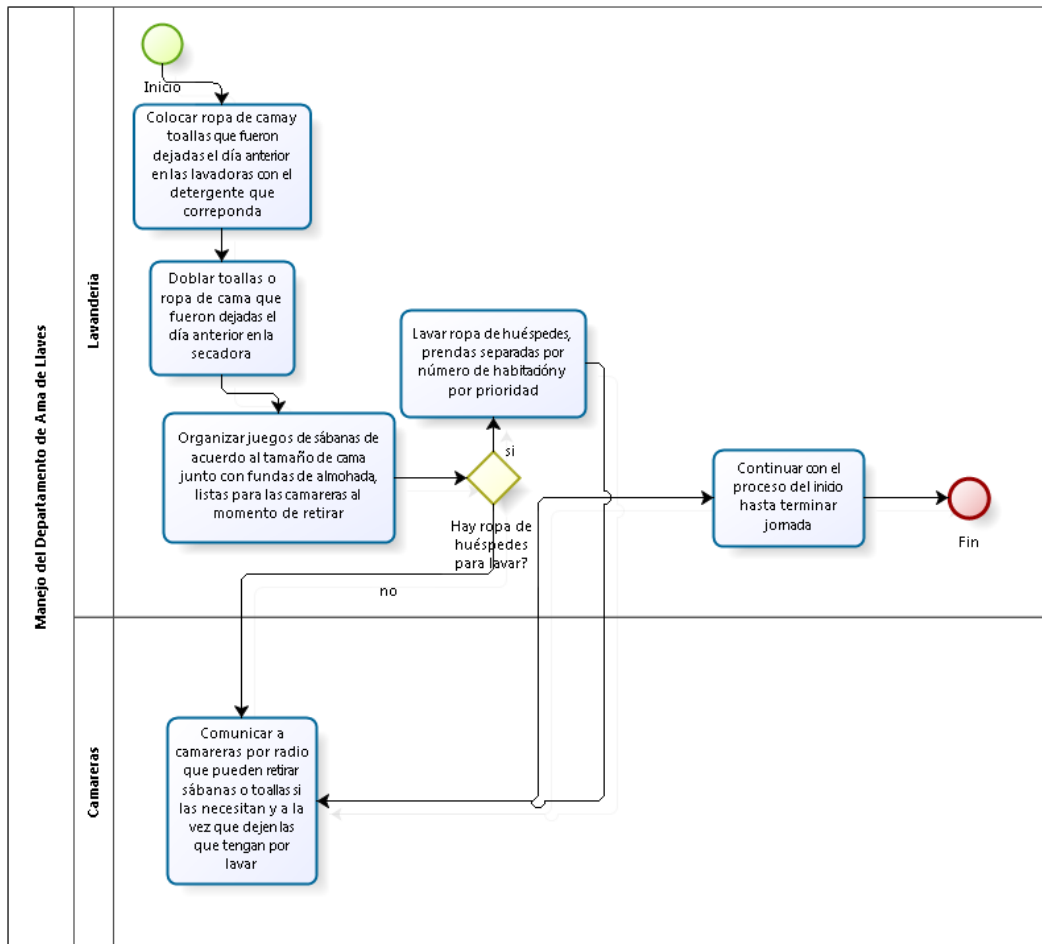
**Ilustración 34:** Control de Insumos de Limpieza/Amenities-(Quintero, 2013)

<b>Hoja de Control de Limpieza –Ecolodge “Huaca de Piedra”</b>			
Fecha:			
Aspecto Habitación/Baño	Calificaci ón	Aspecto Espacios Públicos	Calificaci ón
Aroma al ingresar		Aspecto de plantas	
Polvos		Polvos	
Tendido de la cama		Espejos	
Ubicación de Amenities		Insumos de limpieza a la vista	
Sarro en el inodoro, lavamanos, ducha		Rincones y esquinas	
Residuos de Jabón		Apariencia de Basureros	
Ubicación y cantidad de toallas		Ceniceros limpios en área de fumadores	
Manchas		Baños de espacio público	
Aspecto general del piso		Apariencia de pisos	
Observaciones:			
Supervisado por:		Firma:	

**Ilustración 35:** Hoja de control de hoja de limpieza (Quintero, 2013)

### 1.2.1. Control y supervisión de Limpieza en las habitaciones y espacios públicos

Este control se practicará varias veces al mes, como mínimo 4 veces y sin previo aviso. Para obtener un seguimiento adecuado se usará una hoja de registro verificando el cumplimiento de aspectos importantes en la limpieza del hotel.



*Ilustración 36: Proceso de lavandería (Quintero, 2013)*

**2. Área de recepción y reservas,** el departamento de recepción es el primero y último que recibe al huésped, es el encargado de todo el proceso

desde que el huésped decide hospedarse con nosotros hasta donde cancela su cuenta.



**Ilustración 37:** Representación de un organigrama del área de Recepción y Reservas para el Ecolodge “Huaca de Piedra” (Elaborado por la autora)

Además, en la entrevista realizada al Sr. Mauricio Serrudo Arce nos comentó que “Debe de haber la planeación de las Rutinas de Atención al Cliente, garantiza un trabajo eficiente y eficaz, establecer políticas de Gestión Eficientes, facilita la permanencia en el tiempo y la fidelización de los clientes “por tal motivo se propone lo siguiente:

1. Empezando con la elaboración del Listado de Entrada de Huéspedes:
  - a. Usando el cuadro de reservas escribir la lista de entradas de huéspedes.
  - b. Colocar en un lugar visible el listado.
  - c. Informar a los colaboradores.
2. Realizar el Proceso de Registro o llenado de Carta de Datos de los Clientes al Ingreso:
  - a. Saludar y recibir al cliente.
  - b. Llenar la tarjeta de registro.
  - c. Entregar y hacer leer al cliente los reglamentos de uso del establecimiento.
3. La verificación de Datos de Registro:

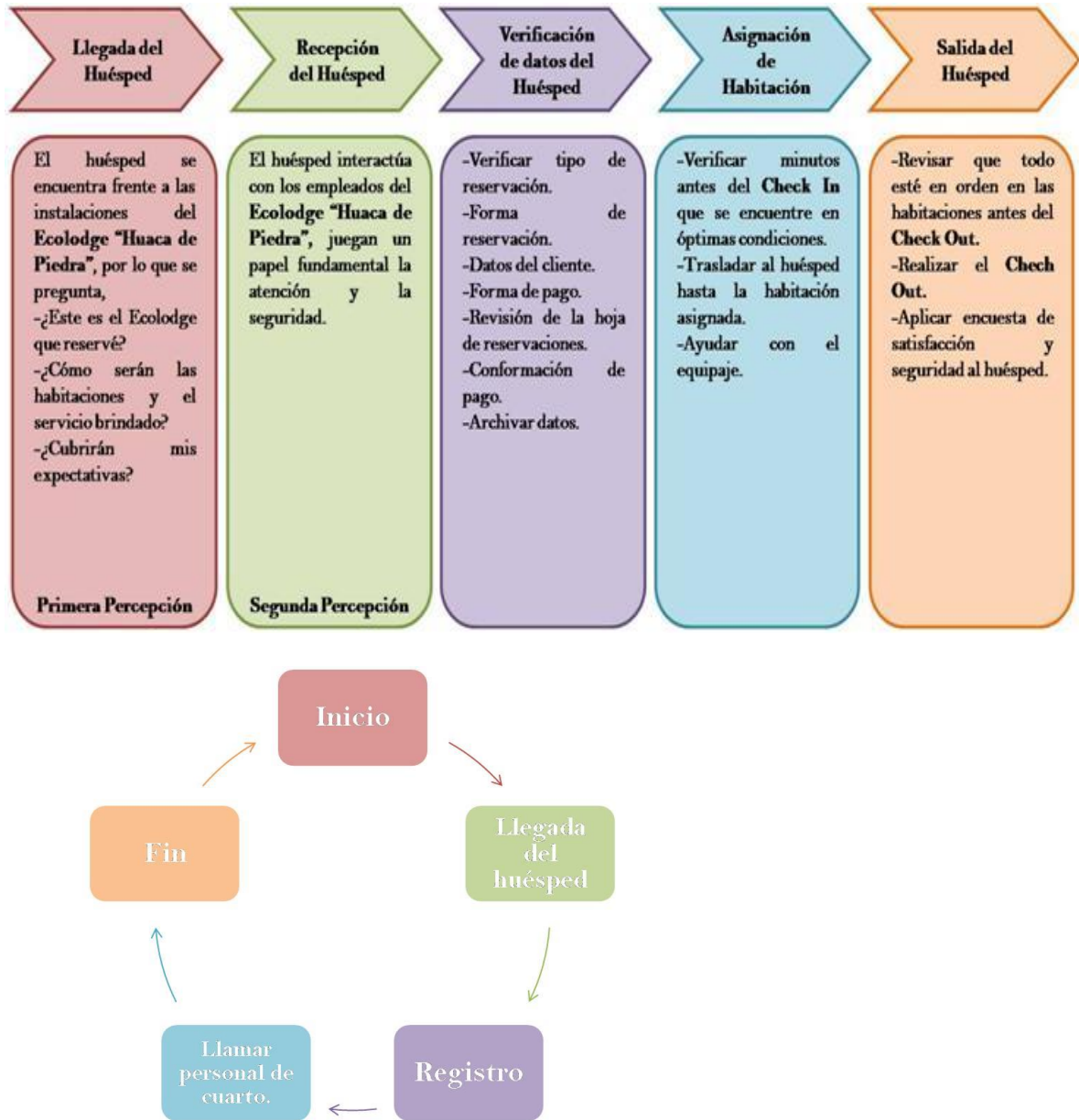
- a. Revisar la tarjeta de registro.
  - b. Solicitar al cliente completar los datos.
  - c. En caso de dudas solicitar documentos de identidad.
4. Entrega de la Habitación.:
- a. Trasladar el cliente a la habitación.
  - b. Verificar el inventario con el cliente.
  - c. Verificación del Inventario con el Cliente:
    - Leer en voz alta el inventario
    - Señalar el mobiliario, equipo, enseres y la lencería de la habitación.
5. Pasar los datos de los clientes y acompañantes al libro de registro.
6. Verificar en la habitación la cantidad de equipaje y uso de camas para corroborar la cantidad de personas registradas comparándola con la cantidad de personas registradas en recepción y el número real de ocupación.
7. Se debe realizar la elaboración de Factura:
- ✓ Verificar la habitación entregada por el cliente.
  - ✓ Pre elaborar la factura con los datos de registro.
  - ✓ Verificar los cargos de consumo del cliente.
  - ✓ Cerrar factura.
8. Entregar original al cliente.
- Y por último, archivar copia para el control de la administración.

### **2.1. Proceso de la atención en el Ecolodge “Huaca de Piedra”**

Para un proceso más detallado y minucioso en toda área se recomienda, que el Ecolodge “Huaca de Piedra” brinde éste adecuado control, y éste será en el área de recepción.

#### a) Procedimiento de recepción

En la entrevista que se realizó al Sr. Mauricio Serrudo Arce nos comentó “Es el área responsable de coordinar todos los procesos en relación con el registro y salida de huéspedes y la comunicación con todos los departamentos que conforman el hotel”, por esta razón se realizó este proceso para una mejor organización.




**Ilustración 38:** Proceso del Área de recepción y reservas para el Ecolodge "Huaca de Piedra". (Elaborado por la autora)

## **2.2. Ficha de entrada o Tarjeta de Registro del Usuario**

Para que la ficha de entrada del usuario tenga validez frente a terceros debe ser firmada por el usuario y contener los siguientes apartados de información.

1. Identificación del Usuario:
  - a. Nombre y Apellidos:
  - b. Cédula de Identidad – Pasaporte
  - c. Dirección:
  - d. Teléfono, fax, e-mail y celular
2. Identificación de los Servicios Ofrecidos
  - a. Fecha de entrada
  - b. N° de huéspedes
  - c. Solicitud de cama adicional
  - d. Servicios adicionales
3. Tarifas:
  - a. Precio del servicio prestado
  - b. Forma de pago

TARJETA O FICHA DE REGISTRO DE HUÉSPEDES TARJETA DE REGISTRO / REGISTRATION FORM		 <b>Ecolodge</b> <b>Huaca de Piedra</b> <small>Vive una experiencia única.</small>	
Nombre / Name			
Apellidos / Surname			
C.I. N° / Passport			
Dirección / Address			
Edad / Age	Profesión / Profession		
Ciudad / City	Estado / State		
País / Country			
Teléfono / Phone			
Correo / E-mail			
Fecha Entrada/Arrival Date	Fecha Salida/Out Date		
Motivo de viaje / Travel of			
Forma de pago / Method of Payment	<input type="checkbox"/> Efectivo / Cash	<input type="checkbox"/> T. Cred. / Credit Card	<input type="checkbox"/> Tarj. / Debt
Acompañantes/ Shares			
Nombre / Name	C.I.N° / Passport	Edad / Age	
Nombre / Name	C.I.N° / Passport	Edad / Age	
Nombre / Name	C.I.N° / Passport	Edad / Age	
Firma del Huésped / Signature of the Guest			
<p><b>Nota muy importante / Very important Note:</b> Para el Ecolodge Huaca de Piedra, su estadía y tranquilidad en nuestras instalaciones representan gran importancia y nuestra razón de ser. Partiendo de esta premisa, agradecemos a Usted cumplir con los términos establecidos en el Contrato y Condiciones del Hospedaje, que se encuentra al lado de esta tarjeta.</p>			
<p><b>Contrato y Condiciones de Hospedaje</b>            Con la firma de la Tarjeta de Registro, confirmo que todos los datos aportados por mí en cada casilla son ciertos y acepto los términos y las condiciones. Acepto cumplir las normas internas del hotel y todas las disposiciones legales aplicables. Declaro conocer la tarifa y precios del Hotel. La prestación de estos servicios estará sujeta a disponibilidad y a los horarios, turnos o existencias físicas de insumos, bienes, facilidades o espacios necesarios para ella. La Hora de entrada al Hotel (Check In) es a las 2:00 p.m. La Hora de salida del Hotel (CheckOut) es a las 1:00 p.m. Pasada esa hora se harán los siguientes recargos: De 1:00 p.m. a 5:00 p.m., el 30% de la tarifa; pasada las 5:00 p.m. se cobrará el 100% del día hotelero. Me comprometo a desalojar la habitación el día y la hora fijada por mí en la Tarjeta de Registro, en caso de no hacerlo el Hotel tiene pleno derecho de hacer desocupar la habitación depositando mis efectos personales a mi cuenta y riesgo. Me comprometo a cancelar diariamente el pago por habitación y otros servicios. Queda a discreción del Hotel el otorgarme crédito o no para poder cargar los consumos en mi cuenta. En el caso de no cancelar las obligaciones pendientes el Hotel está en su derecho de disolver este contrato, aun sin que este se haya cumplido en su totalidad y exigir el desalojo de sus instalaciones. De no hacerlo por voluntad propia, el ecolodge está en pleno derecho de desocupar la habitación y depositar mis efectos personales a mi cuenta y riesgo. El Ecolodge no se hace responsable por los objetos de valor, joyas y/o dinero dejados en la habitación. En todo caso para los efectos de valor me comprometo a utilizar la Caja de Seguridad que el Hotel pone a mi disposición bajo mi cuenta y riesgo. El Hotel no permite visitas a la habitación de personas que no estén debidamente registradas. El Huésped acepta los cargos que se hagan a su cuenta por cualquier avería, rotura o extravío de los equipos útiles que se encuentran en la habitación. El Hotel no se hace responsable por los accidentes ocurridos por negligencia y/o imprudencia de los huéspedes o sus acompañantes, en sus instalaciones o en algunas de sus actividades relacionadas. El Ecolodge no se hace responsable por robos totales o parciales, o daños ocasionados a los vehículos aparcados en el estacionamiento. Me comprometo a mantener una conducta decorosa y vestir de manera apropiada. En caso contrario el Hotel tiene pleno derecho de abstenerse a prestar sus servicios y disolver el contrato aun sin que este se haya cumplido en su totalidad.</p>			
<p>El Ecolodge "Huaca de Piedra" tiene la obligación de brindar al huésped una excelente atención y un servicio de calidad de acuerdo a su categoría.</p>			

**Ilustración 39:** Tarjeta de registro para para el Ecolodge "Huaca de Piedra". (Elaborado por la autora)

### 2.3. Procedimiento de Reservas

Según el Sr. Mauricio Serrudo en la entrevista nos comentó que en cada reserva se tiene que realizar un proceso lo siguiente: "Cuando la comunicación es vía telefónica es apropiado ofrecer un saludo cálido de bienvenida, pero también es importante que este momento brinde la información necesaria para el huésped. Ejemplo: Gracias por llamar al Hotel....., mi nombre es.....en qué puedo servirle? Este es un saludo más amable y profesional y genera una sensación de hospitalidad. No bastaría con decir simplemente "Hotel..." ya que podría parecer que el servicio es distante e impersonal. El seguimiento en el servicio y la atención de las necesidades del huésped son situaciones que requieren mayor exigencia en la comunicación. Ejemplo: Buenas tardes señora... Le habla la Srta. ... de la recepción. La estoy llamando para verificar si el servicio de...que solicitó esta

mañana fue atendido con prontitud. Se siente a gusto ahora con el servicio brindado. El huésped sabrá quién lo llama y cuál es el motivo. Además se sentirá agradecido porque sus necesidades son atendidas con prioridad. La comunicación persona a persona también es importante y requiere no sólo del tono de voz y las palabras que se utilizan para que sea efectiva. El lenguaje corporal y el contacto visual son determinantes en la percepción que el huésped se lleva del hotel.

Además, para un adecuado y minucioso proceso de reservas es el siguiente:

- a. Elaborar la reservación individual o para grupos por diferentes medios: teléfono, internet o fax.
- b. Informar al cliente acerca de nuestro tipo de alojamiento, distribución de las habitaciones, plazas / camas, servicios, facilidades, ubicación, políticas de reservación y de uso de las instalaciones.
- c. En una hoja contentiva de los datos necesarios para ubicar al cliente en nuestros cuartos registrar:
- d. Nombres y Apellidos, Cantidad de Acompañantes, Teléfono, Fecha de Llegada, Fecha de Salida, Especificaciones de consumo, tal como la solicitud de un Plan de Media Pensión o una Promoción Especial, Servicios Especiales requeridos en casos de huéspedes minusválidos, ancianos o niños.
- e. Concretar la reserva mediante la Solicitud de un Depósito Comprobable:
- f. Solicitar depósito para confirmar la reserva.
- g. Informar al cliente acerca de las formas de perder la reserva en situaciones como no presentarse el día de la llegada acordado.

PROCESO DE RESERVACIONES DE HUÉSPEDES				
El cliente contacta al Ecolodge "Huaca de Piedra".	Información al cliente.	Proceso de reservación.	Confirmación de la reservación.	Bloqueo de la habitación.
- El huésped contacta el Ecolodge "Huaca de Piedra", para obtener información sobre los servicios, tarifas y planes.	- El huésped entra en contacto con los empleados colaboradores, juegan un papel fundamental la información verás y oportuna se facilite.	-Conocer el producto. -Ofrecer el producto. -Conocer la disponibilidad de habitaciones. -Captar el cliente para que reserve.	-Vía telefónica. -Depósito. -Hora de llegada. -Tipo de cliente. -Horario de servicio de A y B. -Hora de Check In y Check Out. -Costo de la habitación o de servicios.	- Revisar el Control de Reservas de manera que la habitación no esté ocupada y bloqueada.

**Ilustración 40:** Proceso de Reservas de huéspedes. (Elaborado por la autora)

<p><b>TOMA DE RESERVAS</b></p> <p>APELLIDOS Y NOMBRES _____</p> <p>TELÉFONO _____ E-MAIL _____</p> <p>DÍA DE ENTRADA _____ DÍA DE SALIDA _____</p> <p>TIPO DE HAB _____ HAB ASIGNADA _____</p> <p>HORA DE LLEGADA _____</p> <p>RESERVADO POR _____</p> <p>OBSERVACIONES _____</p>
---

**Ilustración 41:** Formato de toma de Reservas. (Elaborado por la autora)

**3. Área de alimentos y bebidas:** el departamento de alimentos & bebidas del hotel es el área desde el cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service). También es un sector que emplea a una importante dotación numérica de personal como: Jefe de restaurante, Chef, auxiliar de cocina, meseros, jefe de bar.



**Ilustración 42:** Representación de un organigrama del Área de alimentos y bebidas para el Ecolodge "Huaca de Piedra". (Elaborado por la autora)

Con las preguntas a expertos de cómo se maneja el área de alimentos y bebidas es necesario que cumpla con el manual de buenas prácticas de CALTUR (Plan Nacional de Calidad turística del Perú, donde en este nos explica detenidamente los estándares de calidad que debe presentar el personal y aplicarlo muy estrictamente como: el vestuario del personal, lavado de manos ,temperaturas de los alimentos y la temperaturas de las cocciones, lavado de utensilios a utilizar en la cocina y en restaurante y la higiene del personal.

#### **4. Cuidado del medio ambiente**

En todo lugar hotel ecológico en un lugar natural, es necesario que tenga una serie de actividades que tiene que tener:

(Reinoso, 2009)Se necesita una serie de procedimientos para el cuidado del medio ambiente en las áreas del hotel.

**Tabla 4:** Procedimientos para el cuidado del medio ambiente

	<b>Área de recepción</b>	<b>Área de housekeeping</b>
<b>1</b>	Manejo de carteleras y centro de Información.	Incluir hojas informativas dentro de cada una de las habitaciones.
<b>2</b>	Instalarse dos recipientes en los que se deposite los papeles para reuso.	Iniciar un registro de consumo de energía en función a la ocupación hotelera.
<b>3</b>	Encontrar toda la información necesaria para el viaje, formas de pago, promociones, instrucciones de cómo llegar, artículos que debe llevar y las Precauciones que debe tomar.	Entrenar al personal de manera que sus actividades contribuyan al ahorro energético.

**Tabla 5:** Estrategias para el medio ambiente.

<b>ESTRATEGIAS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENE EN LA HOTELERÍA</b>	
CONCIENCIA HUÉSPEDES	-Implementación de la publicidad gráfica sobre el cuidado del medio ambiente.
RESIDUOS SÓLIDOS	-Contar con contenedores de diferentes colores diferenciando el material en áreas públicas del hotel, habitaciones, áreas circuladas del personal. - Promover el reciclaje.
AHORRO ENERGÍA	-Tener un horario del apagado de luces. -Tener focos ahorradores.
AHORRO AGUA	-Implementar el uso de canillas de regulación en todas las áreas y sectores del hotel. - Consultar siempre al huésped si prefiere el cambio de toallas y sábanas sea diario. -Regulación del tiempo de la ducha.
MOTIVACIÓN PERSONAL	-Realizar encuestas al personal para medir su grado de satisfacción sobre las nuevas medidas implementadas. -Realizar evaluaciones de desempeño para saber si la información que es transmitida sea clara. -Preguntar al personal si tienen nuevas ideas para contribuir con el cuidado del medio ambiente.
CAPACITACIÓN PERSONAL	-Realizar capacitaciones acerca de las medidas que pueden ser adaptadas por el medio ambiente.

## **V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

En el Ecolodge “Huaca de Piedra”, debe empezar con estrategias de planificación, necesita realizar desde el comienzo qué planes tienen para el futuro para tal motivo, como planes estratégicos, planes operativos por áreas, plan de dirección y el plan de control así tendrán que metas seguir y que camino ir.

Debe realizar proyectos llamativos así, el turista extranjero o local estará satisfecho y estará dispuesto a regresar al lugar.

Es necesario que todas las áreas que conforma el Ecolodge debe de realizar procesos, formatos adecuados así, se beneficiarán muchísimo.

El reclutamiento debe de ser más formal así, se evitará próximos problemas, es necesario que los pobladores estén capacitados para que tengan conocimientos en cómo administrar un Ecolodge.

Es necesario que la señalización sea más visible puesto que, es un lugar muy escondido para los demás turistas, y es lamentable que por el tema de ubicación pierdan turistas.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Es necesario que el Ecolodge Huaca de piedra, cumpla con toda la propuesta que hemos planteado para que a corto plazo y a largo plazo este más organizado así se evitará alguna desorganización desde los planes hasta procesos o formatos.

También, es necesario que los pobladores estén más capacitados cada dos veces así estas personas que carecen de conocimiento en administrar un Ecolodge, las personas que viven y trabajan en el hotel son muy entusiastas y les gusta aprender mucho, eso nos ayuda que cada vez que hicimos unas charlas, rápidamente aprendían, es un punto a favor del establecimiento hotelero.

## **VI.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

- Álvarez M., D. (2006). Manual de políticas y procedimientos para el departamento de recepción del Hotel Bella vista. Tesis para optar el grado de licenciado en hotelería. Guatamare-Venezuela.
- Avalos S., V (2013). “Estudio de factibilidad para la implementación de un ecolodge en el sector de Urbina, parroquia San Andrés, cantón guano, provincia de chimborazo.” Tesis para optar el Título de Ingeniero en ecoturismo. Riobamba– Ecuador.
- Aguilar M., J. (2011). Plan de negocios “Ecolodge Edad de Oro”. Tesis para optar el Título de Ingeniería en administración hotelera .Quito-Ecuador
- Báez y P. de T., J. (2012). Investigación cualitativa. México. Segunda edición.
- Banderela A. (2013). Propuesta para la creación del perfil del cargo de jefe de ama de llaves en el hotel el serrano C.A. Mérida, Venezuela. Tesis para optar el grado de licenciado en turismo. Mérida-Venezuela.
- Bachs G., J., & Vives S., R. (1997). Servicio de atención al cliente en restauración. España: Editorial Síntesis S.A.
- Boland L., Carro F, Stancatti M., Gisman & Banchieri L. (2007). Funciones de la administración. Ed: Ediuns
- Cedeño, G. (2005). Administración de la empresa: La planificación estratégica. Costa Rica: Universidad Estatal a distancia San José.
- Certo S. (2001). Administración moderna. Edición: 8 va.
- Chantarangkul, P. (2005). “An Ecolodge in Thailand: a site design based up on the local vernacular village”. A Thesis Submitted to the Graduate Faculty of the Louisiana State University and Agricultural and Mechanical College in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Landscape Architecture.
- Chávez P., O. (2012). Implementación de control de costos en el área de alimentos y bebidas del hotel quito. Tesis para optar el título de Ingeniería de empresas hoteleras. Quito-Ecuador
- Chiavenato I. (2001).Administración de Recursos humanos. Edición: 5 ta.
- Chiavenato I. (2001).Administración-Teoría, proceso y práctica. Edición: 3°.

- Chung P., S. (2011). Ecolodge at Whitehead, Ma On Shan. Tesis para optar el master en Landscape Architecture at The University of Hong Kong. Hong Kong-China.
- Conserjería-Recepción (2008). Manual/Innovación y cualificación. México: Limusa.
- Corcoran J., Hughes, O., Keegan D., Konsa M., Lewis & Wilding W. (2012) Estudios de Caso de la Iniciativa Ecuatorial: Kapawi Eco-Lodge and reserva Soluciones locales de desarrollo sostenible para las personas, la naturaleza y las comunidades resilientes.
- De La Torre, F. (2008). Administración Hotelera, alimentos y bebidas 2. México: Trillas
- Dorado, J. A., & Cerra, J. (2004). Manual de Recepción y atención al cliente. España: Editorial Síntesis.
- Felipe G., J. (2011). Gestión de hoteles, una nueva visión. España: Madrid.
- Felipe T; C, & Felipe G; J. (2004). Manual de higiene y seguridad alimentaria en Hostelería. España: Madrid.
- Galarza M., Navarro M., & Zúñiga K. (2009). “Propuesta de creación de un ecolodge & spa, en la comuna libertador bolívar del cantón Santa Elena” Tesis para optar el Título de licenciado en turismo. Guayaquil – Ecuador.
- Guillén, P. C. (2013). Lavado de ropa de alojamientos. Negocios séptima edición: Paraninfo S.A.
- Griffin R., & Ebert R. (2005). Negocios séptima edición: comprensión del negocio de la administración. México: Pearson Educación.
- Hernández C., C. (2009). Recepción en la hotelería: Introducción. México: Trillas.
- Hernández S., R., Fernández-Collado, C., & Baptista L., P. (2006). Metodología de la investigación científica. México.
- Ingribelli J. (2012). “Perception of Importance and Performance of Certified Costa Rican Ecolodges” Tesis para optar el master en University of Waterloo. Waterloo-Canada.

- Järvenpää, M. (2012). "Ecological Promises and Their Execution in HoteChains: Case Restel Cumulus and Scandic" Tesis para optar licenciatura en turismo en la Laurea University of Applied Sciences. Kerava-Finlandia.
- Jiménez G, M. (2000) Regiduría de pisos: la gobernanta. España: Madrid.
- Loayza C., V. (2009). Propuesta de inversión para la implementación de proyecto de ecoturismo en el distrito de Illimo. Tesis para optar el Título de Contador Público. Chiclayo-Perú.
- López, G. S. (2006). Recepción y atención al cliente. España-Madrid.
- Marsano, D. J. (Enero, 2013) Boletín Observatorio Turístico del Perú. 5: 47.<http://www.observatorioturisticodelperu.com/boletin2.php?sec=2&bol=47>
- Mateo Y., A. (2009). Estudio de pre-factibilidad para la instalación de un hospedaje para turistas que experimentarán turismo vivencial, en la Provincia de Tarma. Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial. PUCP. Lima – Perú.
- Mincetur (2007). Lineamientos para el desarrollo del turismo rural comunitario en el Perú. [http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto\\_turistico/Lineamientos\\_Turismo\\_Rural.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Lineamientos_Turismo_Rural.pdf)
- Mincetur (2013), Llegada de Visitantes Nacionales y Extranjeros a Sitios Turísticos.[http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/o/Turismo/Sitios%20Turisticos/Lam\\_POMAC\\_LLeg\\_Nac\\_Extr.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/o/Turismo/Sitios%20Turisticos/Lam_POMAC_LLeg_Nac_Extr.pdf)
- Muñoz R., C. (2011). Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis: Observación. México: Segunda Edición
- Navarro, U. A. (2006). Manual para regiduría de Pisos. España-Madrid.
- Navarro, U. A. Navarro U. A. (2008). Recepción y reservas. España: Madrid.
- Navarro, U. A. (2008). Recepción hotelera y atención al cliente. España-Madrid.
- Olmo G., M. J. (1999). Departamento de Gobernanta de Hotel - Sistemas y Procesos. España: Editorial Síntesis.

- Otero A.R. (2001). Medio ambiente y educación. Edición: 2°. Buenos Aires-Argentina.
- Paris F. (2005). Plan estratégico en la planificación estratégico en organizaciones deportivas. España: Paidotribo.
- Pearson, S. & Siber, K. (2013, 13 de marzo). Revista out Magazine Best ecolodge: Mashpilodge, Ecuador. <http://www.outsideonline.com/adventure-travel/australia-pacific/micronesia/Best-Eco-Lodge.html>
- Promperú (2011). Perfil Turístico del Extranjero 2011. <http://intranet.promperu.gob.pe/IMPP/2011/TurismoReceptivo/DemandaActual/PerfilTuristaExtranjero2011.pdf>
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). Gestión de hoteles. España: Vértice.
- Quintero, M. (2013). Estudio de mejoramiento de procesos y procedimientos en el Departamento Operativo de Ama de Llaves de los Hoteles de 3 Estrellas en el Centro Histórico de la ciudad de Quito, año 2013”. Tesis para optar el Título de Contador Público. Quito-Ecuador.
- Raffo C., Wust W., Herrera G., & León, R. (2007). PROMPERU: Experiencias exitosas del turismo rural comunitario.
- Ramos M., F. & Barrera M., M. (2006). Operación de hoteles 1: División de Pisos. México: Trillas.
- Reinoso, M. (2009). Diseño y elaboración del manual de procedimientos de los departamentos de recepción y ama de llaves de la hostería y pueblo ecológico Alándaluz. Tesis para optar el título en Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras. Quito-Ecuador.
- Rodríguez V.J. (2005). Como aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa. México.
- Sebastián C. J. & López S. C. (2013). Propuesta de un manual de gestión de calidad para el hotel “Santa Mónica”. Tesis para optar el título en Ingeniero/a en Turismo. Cuenca-Ecuador.
- Santos M., R. (2013, 27 de julio). Revista Sinergia: Turismo sustentable en la selva misionera. Primera parte: Ecolodge Puro Moconá. <http://revista-sinergia.com.ar/wp/?p=589#sthash.P37L3O9g.dpbs>

- Suarez M.L. (2009). Proyecto de factibilidad para la creación de un ecolodge en la comunidad de Puni bocana de Sinchi Runa, provincia de napo, para fomentar el turismo en la zona”. Tesis para optar el título de Ingeniería en empresas turísticas y áreas naturales.
- Touma M., & Velarde, M. (2003). Manual de entrenamiento para mejorar la calidad en el servicio del departamento de recepción para los hoteles de primera categoría de la ciudad de Guayaquil. Tesis para optar el grado de licenciada en turismo. Guayaquil – Ecuador.
- Ventura S., P. (2008). Propuesta de mejora en la calidad del servicio para el departamento de recepción en un hotel de gran turismo. Tesis para optar el grado de maestría en ciencias en administración de negocios. México.
- Villavicencio A. (2011). Reestructuración del departamento de alimentos y bebidas del “hotel endamo”. Tesis para optar el grado de maestría en ciencias en administración de negocios. México.
- Wenzel M., M. (2006). “Eco-Gestión en el Área de Habitaciones de Hoteles 5 y 3 Estrellas de las Ciudades de Villarrica y Pucón”. Tesis para optar al título Ingeniería en administración hotelera. Quito-Ecuador.
- Zambrano, C. (2013). Manual de procesos y procedimientos para el área de A&B del hotel Valle Grande Ipas Merida. Tesis para optar al título de Licenciado en Gestión de la Hospitalidad.
- Zurbarán, M. (2012). Estandarización de los procedimientos de limpieza en las habitaciones del hotel Lincoln. Tesis para optar al título de Licenciado en Gestión de la Hospitalidad. Caracas-Venezuela.

## VIII. ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### **Resultados de las entrevistas a expertos.**

##### **Entrevista N° 01**

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al).

Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: 13 de Junio Hora: 9:00 am

Lugar (ciudad y sitio específico): Casa Andina Hotel

Entrevistador(a): María de los Ángeles Diez Samame.

Entrevistado(a):

Nombre: Mauricio Serrudo Arce

Ocupación: Administrador Hotelero

Género: Masculino

#### **Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudará con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodges, para conocer que conocimientos se debe tener

para la apertura de uno y una buena administración, tanto servicios que se le deben brindar a un turista ecológico.

### **Preguntas:**

#### **1. Para una adecuada administración en un Ecolodge**

##### **¿Cuáles son las estrategias de planificación?**

*En términos generales un Ecolodge nace para contribuir a la preservación, protección y promoción de recursos turísticos (naturales y culturales) y lograrlo de manera que sus operaciones resulten rentables.*

*Para lograr lo anterior se deben elaborar estrategias para:*

- a) La administración de las operaciones del Ecolodge,*
- b) La administración de las ventas (promoción, marketing, etc.),*
- c) La administración de la relación con los habitantes del lugar; lo cual incluye identificar entre otras cosas como pueden beneficiarse directa e indirectamente del proyecto.*

#### **2. ¿Cómo es su plan operativo por área dentro del Ecolodge?**

*En un plan operativo de un ecolodge es ser responsable de los proyectos trazados y establecer los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos de estrategias que han ideado los directivos para cumplir con los objetivos para que sigan los empleados, a fin de llegar a culminar el ejercicio, y además que describan el grado de avance alcanzado respecto a los principales objetivos planteados.*

#### **3. ¿Tiene un plan de dirección y control en el Ecolodge?**

*Es necesario tener un plan de dirección y control en el ecolodge ya que, ayudará en el proceso administrativo que comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. Y el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad*

*con el plan adoptado, con las instrucciones tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente, como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede.*

#### **4. Está pensando en agregar nuevos servicios complementarios para la ayuda del medio ambiente.**

*Es necesario proteger el medio ambiente y contribuir a la actividad desarrollo sostenible de la sociedad y para ello el sector hotelero debe reconocer los impactos ambientales que pueden causar sus actividades en el medio hotelero. En cualquier hotel, sean cuales sean su ubicación o sus dimensiones, se consume agua y energía, que se utilizan en los Hoteles y en el Medio Ambiente productos de consumo se emplean envases y embalajes se manejan sustancias tóxicas o peligrosas como algunos productos de limpieza, se generan residuos de diversos tipos y características, emisiones a la atmósfera y vertidos de aguas residuales y esto daña al entorno ambiental.*

#### **5. ¿Qué servicios complementarios usted brinda para que el turista ecológico este más comprometido con la naturaleza?**

*Los servicios complementarios de un hotel ecológico deben estar en el campo y muy cerca de la naturaleza, y en un estupendo día de relax. Asimismo, en las áreas verdes pueden realizar actividades deportivas, como paseos en caballo de paso, Fulbito, vóley, caminatas y juegos para niños. El entorno natural ofrece las condiciones ideales para realizar cabalgatas, ciclismo y caminatas. Por las noches, los huéspedes se pueden reunir alrededor de una fogata y saborear unos tradicionales anticuchos o disfrutar de unos cocteles especiales elaborados con nuestro pisco quebranta a precios de promoción, esa puede ser una alternativa.*

#### **6. ¿Cómo maneja el área de recepción?**

*El departamento de recepción es muy importante puesto que es la tarjeta de presentación del hotel, el punto estratégico por donde circula toda la información correspondiente a los huéspedes que están alojados y están por llegar. Es el área responsable de coordinar todos los procesos en relación con el registro y salida de huéspedes y la comunicación con todos los departamentos que conforman el hotel.*

## **7. ¿Cómo maneja el área de reservas?**

*Cuando la comunicación es vía telefónica es apropiado ofrecer un saludo cálido de bienvenida, pero también es importante que este momento brinde la información necesaria para el huésped. Ejemplo: Gracias por llamar al Hotel..., mi nombre es... ¿En qué puedo servirle? Este es un saludo más amable y profesional y genera una sensación de hospitalidad. No bastaría con decir simplemente "Hotel..." ya que podría parecer que el servicio es distante e impersonal.*

## **8. ¿Cómo maneja el área de lavandería?**

*En el ámbito hotelero la lavandería desempeña un papel de gran importancia, puesto que directa o indirectamente mantiene relación con todos los departamentos que son los generadores de su existencia, además constituye un servicio adicional que se ofrece a los huéspedes. La actividad del departamento de Lavandería comprende, entre otros, dos servicios básicos: Servicios para los clientes y Servicios internos del hotel. Este trabajo intenta establecer los principios y consideraciones específicas que se deben tener en cuenta para el buen funcionamiento de este departamento, define claramente el tratamiento para cada uno de los servicios que se prestan, explica la información que se genera y su importancia para el control de la venta, además de analizar el control de lencería y la documentación que se genera.*

## **9. ¿Cómo maneja el área de housekeeping?**

*Es el departamento más operacional dentro de un Hotel por lo que cuenta con el mayor número de personal necesario para el buen desempeño de sus funciones. Es el de mantener en perfecto estado todas las habitaciones del hotel, para ello deberá llevar un riguroso control de todo lo relativo a la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, áreas públicas, ropa de habitaciones, lavandería en general, etc.*

## **10. ¿Cómo maneja el área de Alimentos y Bebidas?**

*El área de alimentos y bebidas comprende cocina y restaurante. Por tal motivo, es necesario que el personal que presta servicios directo con el comensal, tenga conocimientos sobre qué pasos se debe tomar desde el inicio del proceso hasta el final del proceso, para que el comensal este con salud.*

### **11. ¿Cómo recluta a su personal, lo elige más por experiencia, actitud o conocimientos?**

*Para elegir al personal primero se debe elaborar un perfil para cada puesto. Ese perfil debe ser elaborado por alguien que conozca realmente como es el trabajo en cada puesto. En términos generales se puede señalar que para la gran mayoría de puestos básicos lo más importante será encontrar a las personas con la actitud correcta y formarlos y capacitarlos en las tareas propias del puesto.*

### **12. ¿Cómo atiende a su personal frecuente?**

*Es importante tomar en cuenta esta recomendación para fidelizar a tus empleados, ya que muchos empleados al no crecer se sienten frustrados y deciden buscar nuevos horizontes en otras empresas. Y estos son los puntos a considerarse: se debe brindar nuevas herramientas a sus empleados, es importante que el gerente apoye, en todo momento, a sus colaboradores para que ellos puedan ampliar sus destrezas. Una forma, es fomentar y respaldar la participación del personal en cursos y eventos para la ampliación y diversificación de los conocimientos de nuevas prácticas o técnicas. Este tipo de incentivo estimula la creatividad, mejora la calidad del servicio y profesionaliza al personal, aumentando de esta manera cualitativamente lo que ofrece el centro, la de mantener una buena comunicación, es necesario que el gerente o supervisor mantenga una comunicación diaria y fluida con su personal con el fin de conocer aspectos relacionados con su productividad y estado emocional. Unido a ello, este canal de comunicación será muy útil para conocer que sienten, opinan, comentan los clientes que son atendidos por ellos siempre, se debe expresar reconocimiento , no sólo se trata de recompensar económicamente al trabajador sino también ofrecerle otros tipos de recompensa que hasta, en ocasiones, pueden salir gratis como felicitarlo por la realización de un buen trabajo. Esto motiva y refuerza el comportamiento de los empleados. En cuanto a los aumentos de salarios, estos deben quedar claramente definidos y sobre qué bases se efectúan. Yo creo que esos son los puntos más importantes para tener a un empleado feliz y tener un buen ambiente laboral y así hará un mejor trabajo.*

### **13. ¿Cuáles son las características del personal por la que usted los eligió?**

*Las características del personal por la que se elige a un personal de hotelería es empezar por su presentación es decir, por su imagen por el aseo personal, uniforme presentable y la postura. Además, de ser amable y cortés con los demás ya que, así tendrán una relación positiva con las personas y debe ser gentil con el huésped, prestar atención al huésped y nombrarlo por apellido, responder de una manera rápida eficiente y cortés al huésped, dar preferencia, mantenerse al margen con el cliente y modular el vocabulario, ayudar a niños, minusválidos y ancianos. Con respecto al lenguaje es hablar fluida y tranquilamente, además, de confirmar datos para evitar futuros contrariedades y utilizar palabras de elogio cuidando el tono de voz y evitar respuestas monosilábicas. Y lo más importante el de solucionar las quejas, de forma ética y moral para dar solución rápida y efectivamente a las demandas del huésped, es necesario mantener por cualquier motivo la paciencia y seguir los siguientes pasos: recibir la queja, reportarla, apresurar su solución y verificar con el huésped la finalización del problema.*

#### **14. ¿Cómo capacita a su personal?**

*La capacitación del personal se debe organizar para cumplir con los estándares de atención al turista. Dicha capacitación debe ser gradual, participativa y constante.*

#### **15. Cuando sus clientes son frecuentes ¿Qué es lo que usted realiza?**

*Cuando los clientes son frecuentes se deben tomar en cuenta las preferencias del servicio que marca cada uno de ellos según nuestro historial de su estadía.*

#### **16. Para la apertura de un Ecolodge es necesario cumplir con los requisitos de MINCETUR, Para usted ¿Cuáles son los puntos más importantes que se deben cumplir?**

*En términos generales el cumplir con lo que indica el Mincetur es obligatorio y básico. En términos más específicos es necesario cumplir con los estándares internacionales más exigentes. Lo anterior es muy valorado por los turistas extranjeros.*

#### **17. ¿Es necesario que su personal cumpla con las normas del hotel? ¿Por qué?**

*Por supuesto y aún más importante es que comprendan el porqué de la existencia de dichas normas y el impacto que tienen en los índices de satisfacción de los turistas.*

**18.¿De qué material es su Ecolodge, ayuda a la conservación del medio ambiente?**

*El material de un Ecolodge debe de hacer de los materiales de la zona como la de barro, y más materiales que ayuden a la conservación del medio ambiente.*

**19.Es necesario realizarlo construir en lugar natural el Ecolodge ¿Por qué?**

*El entorno natural y el contexto cultural son vitales en la concepción misma de un Ecolodge.*

**20.Las personas que viven cerca de su Ecolodge, toman conciencia natural son participes a estas actividades.**

*Como hoteleros nos corresponde tomar una parte activa al respecto y preocuparnos por desarrollar estrategias que permitan que los habitantes locales se beneficien ya sea de forma directa o indirecta. Esto es vital para que nos acepten y apoyen y por lo tanto la empresa sea sostenible en el tiempo.*

**21.¿Cuáles son los servicios que no deben de faltar en un Ecolodge?**

*Todos aquellos que vinculen al turista con la naturaleza y con la cultura local a fin de que vivan una experiencia integral. En ese sentido solo la creatividad es el límite.*

**22. ¿Qué actividades ayudan al medio ambiente, realizan con los turistas?**

*Sobre esto hay muchísimos ejemplos exitosos a nivel mundial para la conservación del medio ambiente como la de sembrar un árbol cerca al área natural para ayudar al medio ambiente.*

**23. La infraestructura de un Ecolodge ¿Es necesario para la conservación del medio ambiente?**

*No diría tanto para la conservación sino que dicha estructura debe guardar armonía con el entorno, utilizando de preferencia materiales y mano de obra de la zona (siempre que sea posible). Materiales y diseños que no impacten negativamente en el ecosistema.*

**24. Con respecto al precio ¿Cuáles son las estrategias que usted utiliza?**

*El precio estará en función a la capacidad de pago de los segmentos que elijas atender, de la calidad y variedad de tus servicios y de los precios ofrecidos por tu competencia.*

Se concluye con la entrevista del día de hoy, el aprender un poco más sobre el manejo de un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al Sr(a). Mauricio Serrudo Arce por brindarme su tiempo para esta entrevista.

**ANEXO N°02**

**Entrevista N°02**

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: 13 de Junio Hora: 5:00 pm

Lugar (ciudad y sitio específico): Hotel mochiks

Entrevistador(a): María de los Ángeles Diez Samame.

Entrevistado(a): Rita Vassallo Campodónico

Ocupación: Administradora del hotel mochiks

Género: Femenino

**Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos se debe tener para

la apertura de uno y una buena administración, tanto servicios que se le deben brindar a un turista ecológico.

### **Preguntas:**

#### **1. Para una adecuada administración en un Ecolodge ¿Cuáles son las estrategias de planificación?**

*Las estrategias de planificación se debe realizar con el equipo de trabajo así habrá un mayor compromiso por parte de todo el entorno laboral. Las estrategias para una adecuada planificación son las siguientes: incrementar recursos y oportunidades y el de aprovechar nuevas oportunidades como una inquietud del turista.*

#### **2. ¿Cómo es su plan operativo por área dentro del Ecolodge?**

*El plan operativo se debe empezar enumerando los objetivos que deben cumplirse en el corto plazo. Por ello, un plan operativo se establece generalmente con una duración efectiva de un año como en nuestro hotel .El plan operativo es la culminación del detalle de un plan estratégico y de un plan director. Debido a esta circunstancia, debe adaptar los objetivos generales de la compañía a cada departamento, y traducir la estrategia general de la misma en el día a día de sus trabajadores.*

#### **3. ¿Tiene un plan de dirección y control en el Ecolodge?**

*Una vez que la gerencia ha elaborado el plan creando una estructura(organigrama)esto quiere decir, por cada área para que sea más ordenado, la dirección hace que los demás realicen sus funciones para lograr los objetivos de la organización y el tener un plan de control donde una persona, un grupo o una organización vigila el desempeño y emprende funciones o normas de desempeño, medir los resultados presentes del desempeño y compararlos con las normas de desempeño y tomar medidas correctivas cuando no se cumpla con las normas.*

#### **4. Está pensando en agregar nuevos servicios complementarios para la ayuda del medio ambiente.**

*En servicios complementarios puede ser: que los turistas ya sean nacionales o extranjeros tengan la experiencia de conocer las costumbres de los pobladores como: sembrar en su chacra, vacunar a los animales y a observar a diferentes tipos de aves.*

**5. ¿Qué servicios complementarios usted brinda para que el turista ecológico este más comprometido con la naturaleza?**

*En un ecolodge, los servicios complementarios que se le brinda a un turista ecológico son muchas para la conciencia natural como la de aprender a cabalgar al aire y disfrutar estar al contacto de la naturaleza, otra actividad es correr en el entorno del lugar así nos relajaremos y más actividades que se puede realizar para disfrutar de la naturaleza.*

**6. ¿Cómo maneja el área de recepción?**

*El área de recepción se maneja en tres turnos: mañana, tarde y madrugada, donde dolo tenemos a un recepcionista por turno. El trabajo se desarrolla en función a una organización pre-estructurada y en donde tiene escritas sus funciones. El personal esta previamente capacitado para el desarrollo de la atención de los clientes considerando principalmente el buen trato y amabilidad y lo más esencial en un establecimiento hotelero el de calidad de servicio.*

**7. ¿Cómo maneja el área de reservas?**

*En el caso de nuestro hotel, el área de reservas con el área de recepción es una sola, donde una sola es encargada de realizar sus funciones pero, hay cambios de turno.*

**8. ¿Cómo maneja el área de lavandería?**

*El departamento de lavandería también es manejado por una sola persona, con el apoyo de todos los compañeros del hotel, aquí el personal se ayuda entre ellos, hay unión y le ayudan a la persona que necesita de la ayuda, en este hotel hay trabajo en equipo que es lo primordial en una empresa que brinda servicios. El turno de lavandería es (7 am-3 pm), pero si el cliente necesita lo más pronto posible una prenda para el planchado o el lavado y todos están ocupados en sus áreas, yo misma le plancho la prenda.*

**9. ¿Cómo maneja el área de housekeeping?**

*En el área de housekeeping hay 4 turnos: mañana, tarde, noche y madrugada que realiza que el hotel este limpio por ejemplo: el tener el carro arreglado, si hay papeles e implementos que en su carro para la limpieza de cada habitación, como el saber sobre cada producto químico que se usa (usamos la marca Kimberly klark), se capacita antes para utilizarlos y protegerlos (mascarillas, guantes, ropa apropiada para la limpieza)*

**10. ¿Cómo maneja el área de alimentos y bebidas?**

*Es necesario que cumpla con el manual para la manipulación de alimentos de CALTUR. Dado que, en este manual te da procesos, procedimientos y el uniforme adecuado para esta área.*

### **11. ¿Cómo recluta a su personal, lo elige más por experiencia, actitud o conocimientos?**

*Para mí, lo más importante, para reclutar al personal es actitud y experiencia, estos dos se deben complementar porque una persona puede tener los conocimientos muy altos pero le falta la vocación de servicio para atender a un cliente no se contrata si no se ve también que tenga actitud como la de ser amable y siempre estar con una gran sonrisa transmitiendo al turista su grata visita.*

### **12. ¿Cómo atiende a su personal frecuente?**

*A mi personal, se le felicita cuando realiza un buen trabajo, ellos se sienten felices cuando su trabajo está bien hecho, además siempre se les motiva a los empleados para que realicen un buen trabajo y para que siempre estén junto a nuestro establecimiento hotelero se le da regalos o se les premia con almuerzos.*

### **13. ¿Cuáles son las características del personal por la que usted los eligió?**

*Las características de un hotelero son muchas: formación académica, teórica y práctica en la actividad turística y hotelera a nivel nacional e internacional, amplia cultura general y el dominio de idiomas que le permita interactuar con personas de diversas culturas, conocimientos especializados de la actividad turística y hotelera, para participar activamente en el desarrollo integral del turismo y la hotelería. Capacidad para crear empresas dentro de la actividad turística hotelera y liderazgo en el manejo eficaz y eficiente de la actividad empresarial vinculado al turismo y hotelería y la capacidad para difundir las más amplias manifestaciones de la cultura peruana.*

### **14. ¿Cómo capacita a su personal?**

*Haciendo un cronograma de capacitaciones durante el año desarrollados mensualmente y enseñándole al personal para que se perfeccione en el área que este desempeñando.*

### **15. Cuando sus clientes son frecuentes ¿Qué es lo que usted realiza?**

*Lo que nosotros realizamos si son clientes frecuentes estar siempre al tanto de ellos por ejemplo: enviarle una tarjeta de cumpleaños para que el cliente se sienta feliz y además, le enviamos todas las ofertas y los precios rebajados para ellos.*

**16. Para la apertura de un Ecolodge es necesario cumplir con los requisitos de MINCETUR, Para usted ¿Cuáles son los puntos más importantes que se deben cumplir?**

*Los requisitos que dispone Mincetur son muy importantes para el tipo de establecimiento hotelero que se está realizando.*

**17. ¿Es necesario que su personal cumpla con las normas del hotel? ¿Por qué?**

*Las normas en un hotel son indispensables en todo establecimiento hotelero porque hay un mejor orden y respeto entre jerarquías porque si no se cumple cualquier norma establecida por el hotel, y no lo cumple el gerente este no dará ejemplo al personal.*

**18. ¿De qué material es su Ecolodge, ayuda a la conservación del medio ambiente?**

*En un Ecolodge es necesario que sea material de la zona como el adobe u otros materiales ya que esto no contaminará al medio ambiente ,si por ejemplo se realiza un hotel de 5 pisos en un área natural ,dañaría el ecosistema del lugar y cambiaría todo el entorno como plantas, animales silvestres o aéreos.*

**19. Es necesario realizarlo construir en lugar natural el Ecolodge ¿Por qué?**

*Claro, porque el construir un hotel ecológico en una ciudad no funciona ya que no cuidaría el medio ambiente y esto no ayudará a que el huésped tome conciencia ambiental ya que no realizará actividades referidos a naturaleza.*

**20. Las personas que viven cerca de su Ecolodge, toman conciencia natural son participes a estas actividades.**

*Los que viven cerca a este establecimiento deben de cuidar y respetar el medio ambiente y así el turista aprenderá de ellos, aunque los ecolodges*

*estén alejados de la ciudad, los turistas van porque ellos saben muy bien que en esos establecimientos hoteleros, las mismas personas realizan actividades como sembrar en su chacra, no hay contaminación por parte de automóviles.*

**21. ¿Cuáles son los servicios que no deben de faltar en un Ecolodge?**

*Los servicios que no deben de faltar es el que los turistas tengan una vivencia con las personas que viven ahí, como el contar su estilo de vida, o como ellos viven, que es lo que hacen en la naturaleza, así ellos estarán satisfechos por esa experiencia.*

**22. ¿Qué actividades ayudan al medio ambiente, realizan con los turistas?**

*Hay muchas actividades que los turistas les gustan hacer como el estar cerca de la naturaleza, les gustaría hacer ciclismo, yoga, escuchar a las aves o ver el paisaje.*

**23. La infraestructura de un Ecolodge ¿Es necesario para la conservación del medio ambiente?**

*La infraestructura debe ser la adecuada para la conservación del medio ambiente y además, no se utilizara como en nuestro hotel la luz, el agua sino ellos serán más conscientes en no gastar mucho.*

**24. Con respecto al precio ¿Cuáles son las estrategias que usted utiliza?**

*El precio en un Ecolodge es totalmente distinto porque en ese establecimiento hotelero se le cobrara un poco más caro porque hay pocas habitaciones, además habrá más paquetes que ofrecerse.*

Se concluye con la entrevista del día de hoy, el aprender un poco más sobre el manejo de un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al sr(a). Rita Vassallo Campodónico por haber dado su tiempo para esta entrevista.

### **ANEXO N°03**

#### **Entrevista N°03**

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: 21 de Junio Hora: 10:20 am

Lugar (ciudad y sitio específico): Win Meier Hotel

Entrevistador(a): María de los Ángeles Diez Samame.

Entrevistado(a): Rocío del Carmen Zapata Peña

Ocupación: Personal de hotelería del Hotel Win Meier

Género: Femenino

#### **Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes, soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos se debe tener para

la apertura de uno y una buena administración, tanto servicios que se le deben brindar a un turista ecológico.

### **Preguntas:**

#### **1. Para una adecuada administración en un Ecolodge ¿Cuáles son las estrategias de planificación?**

*Nosotros para una adecuada administración en un establecimiento hotelero ya sea para un hotel de ciudad o un hotel ecológico es la misma administración, las estrategias que se puede hacer es primero, hacer planes para cada tiempo establecido para cada área para que así haya una mejor organización y se vea que las metas propuestas que se están desarrollando en el papel se hable con el personal para que ellos se comprometan con el personal ,podemos pedirle ideas al mismo personal en lo que se puede innovar.*

#### **2. ¿Cómo es su plan operativo por área dentro del Ecolodge?**

*El plan operativo en nuestro establecimiento es un instrumento que utilizamos para una gestión muy útil para cumplir nuestros objetivos, nos planteamos un objetivo general y además con sus respectivos objetivos específicos y también, se indica que acciones se realizara por ejemplo, en el transcurso del tiempo que se implementara en el hotel, se establece el presupuesto a utilizar y se debe nombrar los responsables para cada tarea para que se cumpla por cada meta establecida. Es necesario cumplir con lo que se está pensando hacer porque si no nos quedarán más tareas por hacer, y es necesario hacer un seguimiento continuo de lo que se está realizando.*

#### **3. ¿Tiene un plan de dirección y control en el Ecolodge?**

Sí, como se realizó el plan operativo se debe de dirigir como se debe de realizar por cada meta establecida eso sí, cada uno con sus responsabilidades y sus funciones y además, una persona encargada en el hotel debe de controlar y dar seguimiento a las tareas plantadas ya que es necesario para que haya un mejor orden y organización.

#### **4. Está pensando en agregar nuevos servicios complementarios para la ayuda del medio ambiente.**

*En un Ecolodge, por ejemplo yo fui a la selva la parte de Iquitos y fue una experiencia muy buena porque yo en la noche salía hacer caminatas por la noche me cruzaba con las serpientes, los monos .Por ejemplo, me encanta esta experiencia también se pueden hacer ciclismo para disfrutar de la naturaleza, o ser campamentos en la noche.*

**5. ¿Qué servicios complementarios usted brinda para que el turista ecológico este más comprometido con la naturaleza?**

*Los servicios complementarios que se le debe brindar a un turista de naturaleza para que este comprometido es hacerle actividades como por ejemplo; en el mismo Ecolodge haya una tarjeta que diga que el cambio de las sabanas serán dentro de 3 días para cuidar el agua, o también que no haya televisor para que se divierta en la naturaleza, puede ahí jugar algún deporte como futbol o vóley , o también aprender lo que los pobladores hacen eso es lo más impresionante que puedes ver, es ver y vivir la calidad de vida que ellos, siempre lo recordarás en tu vida. Esos tipos de servicios complementarios no deben faltar para que el cliente se concientice con la naturaleza.*

**6. ¿Cómo maneja el área de recepción?**

*El área de recepción en el hotel es muy importante, por que controla los registros de los huéspedes se debe de manejar por turnos: mañana, tarde y noche, ya que se pueda presentar algún problema que se debe solucionar instantáneamente o alguna venta, controlar llaves de los cuartos y llave maestra, verificar los reportes de ama de llaves, solicitudes, cambios y cancelaciones de reservas, manejar paquetes y planes de estancia.*

**7. ¿Cómo maneja el área de reservas?**

*El área de reservas normalmente se reserva por vía online o por teléfono, por tal motivo se debe de tener mucho cuidado a la hora de aceptar la reserva ya que, se puede cometer un error el día que se reserve y le des la habitación a otra persona eso es, imperdonable para un cliente por eso se debe de controlar la ocupación futura, evitar sobreventas, informar sobre los pronósticos de ocupación y el área de recepción trabaja de la mano porque sabe que habitaciones están ocupadas y cuáles no.*

**8. ¿Cómo maneja el área de lavandería?**

*El área de lavandería de nuestro hotel que es un hotel de ciudad debe ser diferente ya que nosotros usamos productos que dañan un poco al medio*

*ambiente y hay máquinas que no hay en un Ecolodge. Por tal motivo, en un Ecolodge, es diferente porque los mismos pobladores que viven en esa zona lavan la ropa del turista, y sin máquinas y no utilizan productos que dañen el entorno ambiental hasta los mismos turistas saben a dónde se están yendo a un lugar sin nada de tecnología que solo van a relajarse y visitar un lugar de naturaleza.*

### **9. ¿Cómo maneja el área de housekeeping?**

*El área de housekeeping es totalmente diferente en un Ecolodge ya que, en un hotel de ciudad hay más habitaciones y necesitamos más personal pero en un hotel ecológico solo se puede hacer la limpieza o tendido de cama una sola persona porque son pocas habitaciones y no se pueden utilizar productos tóxicos para la limpieza debida.*

### **10. ¿Cómo maneja el área de Alimentos y Bebidas?**

*Es necesario que el personal de alimentos y bebidas cumpla con las buenas prácticas de manipulación de alimentos tanto cocina y restaurante.*

### **11. ¿Cómo recluta a su personal, lo elige más por experiencia, actitud o conocimientos?**

*En el establecimiento tenemos un perfil para cada área, se recluta al personal por actitud y por conocimientos ya que las dos van de la mano puesto que, no se puede dar un buen servicio si no tienes actitud y no lo podrás si no tienes conocimientos es necesario que al personal se le capacite cada tres meses para que aprenda y se perfeccione como una persona que brinda servicios.*

### **12. ¿Cómo atiende a su personal frecuente?**

*Es necesario a que al personal que brinda servicios se le motive para que así, este más contento y lo más importante, que este feliz con lo que está haciendo así, el turista sentirá esa actitud, otro punto a considerar es la parte de las premiaciones como el mejor en esto o en otro, así él se sentirá grandioso porque sabe que lo que está realizando valió la pena hasta lo reconocen otras personas así, siempre el trabajara con una gran sonrisa y tendrá más vocación de servicio.*

### **13. ¿Cuáles son las características del personal por la que usted los eligió?**

*Bueno, con las características que elegimos al personal son muchas que sean amable, respetuoso con las personas, que sea responsable en el trabajo, y siempre que esté dispuesto a mejorar como profesional o como persona.*

#### **14. ¿Cómo capacita a su personal?**

*Al personal se le capacita en todo un poquito, que quiero decir eso, es que sepa de todas las áreas hasta que es lo que cocina el chef del restaurante porque es importante no que sepa cada personal desde el señor o señora de limpieza hasta el gerente del hotel, porque puede suceder que el cliente quiera saber qué servicios ofrece la habitación o cual es la carta del restaurante, hasta que lugares puede visitar el turista, siempre se debe de informarse en el hotel.*

#### **15. Cuando sus clientes son frecuentes ¿Qué es lo que usted realiza?**

*Cuando nuestros clientes son frecuentes, lo primero que podemos hacer es fidelizarlos como podemos hacer eso, es muy sencillo enviarle las ofertas del restaurante o en las habitaciones o regalar una cena con su familia o no sé, darle que el cliente se sienta satisfecho y decir valió la pena ir a ese lugar porque cuentan conmigo en todo momento desde las celebraciones que se hace para cada etapa o me envían un e-mail felicitándome por mi cumpleaños, o preguntándome si vendré de nuevo, esos detalles es lo que el cliente se siente seguro y confiado con el establecimiento hotelero.*

#### **16. Para la apertura de un Ecolodge es necesario cumplir con los requisitos de MINCETUR, Para usted ¿Cuáles son los puntos más importantes que se deben cumplir?**

*En todo establecimiento que brinda servicios es necesario cumplir con los requisitos, esto nos ayudara a que nuestro hotel sea bueno y no perjudique al cliente, y yo sé que Mincetur pone esos requisitos por algún motivo como la seguridad del cliente y del establecimiento.*

#### **17. ¿Es necesario que su personal cumpla con las normas del hotel? ¿Por qué?**

*Claro que es esencial que cumpla con cada una de las normas del hotel porque si no se cumple habrá un caos total en el establecimiento, en el lugar se debe respetar las normas desde la persona que es gerente hasta el señor o señorita que tiende camas, porque si no se cumple no habrá respeto y no se cumplirá con cada función que tiene cada trabajador.*

**18.¿De qué material es su Ecolodge, ayuda a la conservación del medio ambiente?**

*El Ecolodge debe ser rustico, con material de la zona como árboles en el establecimiento para que haya un equilibrio también, debe ser un material como el adobe, también se pueden poner áreas verdes como grass o flores o palmeras, o sembrar cerca plantas de frutas porque siempre un Ecolodge este alejado y siempre se cosecha frutas en cada temporada, con eso se podría hacer que los mismos turistas recolecte su propia fruta.*

**19.Es necesario realizarlo construir en lugar natural el Ecolodge ¿Por qué?**

*Sí, porque no sería adecuado que se construya un hotel ecológico en la ciudad porque no cumple con los requisitos que dicta mincetur y que se debe tener, así que es necesario que se realice en lugar natural ya que esto ayudara a que el turista se concientice en cuidar el medio ambiente.*

**20.Las personas que viven cerca de su Ecolodge, toman conciencia natural son participes a estas actividades.**

*Las personas que habitan en lugares naturales deben saber qué es lo que tienen y que se debe cuidar mucho porque es para nuestros hijos y familia, si nosotros lo dañamos de que vivirán nuestro hijos, y sus hijos de ellos así que ellos sabrán que deben cuidar el medio ambiente como no cortar los arboles sino no tendrán cosecha como frutas en cada temporada, no vendrán las aves, etc.*

**21.¿Cuáles son los servicios que no deben de faltar en un Ecolodge?**

*Los servicios que no deben faltar para que se divierta el turista y sea única su experiencia son ciclismo, trekking, yoga o vivir como una persona de ese lugar es la de su vida cotidiana.*

**22.¿Qué actividades ayudan al medio ambiente, realizan con los turistas?**

*Las actividades que ayudan al medio ambiente es que los turistas ayuden en el cuidado del medio ambiente no en la destrucción de este, las actividades que ayudan al medio ambiente es sembrar un árbol o una flor, que ellos se hagan participes para el cuidado responsable del entorno y de la comunidad.*

**23. La infraestructura de un Ecolodge ¿Es necesario para la conservación del medio ambiente?**

*La infraestructura es el punto principal en un Ecolodge porque demanda el tema de la conservación de un área natural que involucra el hábitat de los animales que habitan en ese lugar, porque si se hace una infraestructura que involucre gasto de energía, o cortar árboles para construir un hotel que no tiene nada que ver en el cuidado del medio ambiente así que, es necesario cumplir con todo lo estipulado.*

**24. Con respecto al precio ¿Cuáles son las estrategias que usted utiliza?**

*Las estrategias a utilizar es poner paquetes impresionantes que el turista quiera comprar a cualquier como sea, crear experiencias únicas para vivir una experiencia de estar en un Ecolodge.*

Se concluye con la entrevista del día de hoy, el aprender un poco más sobre el manejo de un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al sr(a). Rocío del Carmen Zapata Peñapor haber dado su tiempo para esta entrevista.

### **Entrevista N°04**

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: 16 de Junio Hora: 4:35 pm

Lugar (ciudad y sitio específico): Cafetín de la USAT

Entrevistador(a): María de los Ángeles Diez Samame.

Entrevistado(a): Rosario Fernández Tapia

Ocupación: Docente de Administración hotelera

Género: Femenino

### **Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes, soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos se debe tener para la apertura de uno y una buena administración, tanto servicios que se le deben brindar a un turista ecológico.

### **Preguntas:**

#### **1. Para una adecuada administración en un Ecolodge ¿Cuáles son las estrategias de planificación?**

*Nosotros para identificar primero dentro de los establecimiento de hospedaje, el Ecolodge va enfocado a ubicarse a una zona natural que no afecte al medio ambiente donde se encuentre, la administración que nosotros conocemos va hacer la misma pero, debemos de enfocar a mantener y cuidar el medio ambiente donde nos desarrollamos y aparte beneficiar a los pobladores que se encuentran alrededor nuestro. Las estrategias que puedo utilizar: la primera es trabajar con personal o con personas que viven en la zona porque conocen este lugar y capacitarlos obviamente, en atención al cliente y en que ellos puedan elaborar y conocer*

su misma zona como plantear nuevos circuitos dentro de esta zona que me voy a ubicar.

## **2. ¿Cómo es su plan operativo por área dentro del Ecolodge?**

*El plan operativo lo debo realizar anual y por ejemplo, en el área de housekeeping, ya determinar manuales donde están las funciones para cada persona, no voy a manejar a mucho personal que en la ciudad aquí me voy a enfocar a una persona encargada de ama de llaves o el departamento de housekeeping y unos cuantos cuartereros, ya que en este lugar no se excede en habitaciones, son básicas. En el área de recepción, los turnos identificarlos (tres turno) y elaborando su manual para cada turno. Plan operativo propiamente dicho para desarrollarse no se podría en la ciudad porque las actividades son fijas, porque el personal va a trabajar lo mismo y ver ciertas actitudes como el manejo de lugares turísticos o que conozcan las definiciones turísticas o a las actividades que voy a realizar cada medio año, por ejemplo a housekeeping lo voy hacer las técnicas de limpieza, después en atención al cliente o después en manejo de equipos que puedo utilizar dentro del establecimiento va hacer lo básico porque es rústico, y el trato es menos formal que un establecimiento hotelero cualquiera.*

## **3. ¿Tiene un plan de dirección y control en el Ecolodge?**

*De hecho como en cualquier tipo de empresa porque yo no puedo poner una empresa y dejarla así que avance obviamente como gerente encargado de un Ecolodge debo controlar a mi personal como ha ido avanzando o cómo ha ido creciendo, desde el inicio hasta cierto punto por ejemplo, cada tres meses yo puedo evaluarlos cuanto ha rendido o cuanto ha mejorado en técnicas de limpieza, si por ejemplo yo me demoraba 40 minutos limpiando una habitación ,ya cuanto me demoro ahora haciendo lo mismo que hacía antes ,ellos van cogiendo técnica, siempre yo voy evaluando o controlando los utensilios que se utiliza. Por ejemplo en recepción, antes me gastaba un millar de hojas en la recepción y ahora dije no estamos en un Ecolodge y la idea es de repente usemos menos utensilios dentro del área , reciclar utilizamos las hojas por ambas lados, así ya estamos gastando menos, y allí también hay el tema del producto un control respecto a productos, para el área de housekeeping,voy a estas dos áreas porque son operativas ,de hecho tengo que hacer un plan de costos para el manejo de las mermas cómo puede afectar el chef.*

**4. Está pensando en agregar nuevos servicios complementarios para la ayuda del medio ambiente.**

*Claro por ejemplo en este caso se puede armar dentro de mi equipo de trabajo un servicio de calidad para mejorar: uno, la atención y también que se beneficie el huésped como la población, que la familia como conoce la zona puede hacer guiado lo que suelen hacer en Chaparrí, ellos mismos hacen guiados a los mismos pobladores también, de hecho se le capacitan en atención o técnicas de guiado, ellos mismos son los que preparan la comida. Esos servicios complementarios en estos establecimientos: venta de souvenirs, guiados por ahí ciclismo, esas cosas más de naturaleza.*

**5. ¿Qué servicios complementarios usted brinda para que el turista ecológico este más comprometido con la naturaleza?**

*Sí, nosotros nos ubicamos por ejemplo, Bosque de Pómac, cabalgatas que el turista reconozca la zona, reconozca el lugar que está visitando, la calidad de vida, también puedo incluir técnicas vivenciales, que el turista haga lo misma que hace un poblador con eso yo puedo concientizar a mi turista como una más de nosotros.*

**6. ¿Cómo maneja el área de recepción?**

*El área de recepción al igual que cualquier área o cualquier hospedaje se va a manejar de la misma forma, no con un uniforme muy formal pero algo simple ,pero siempre presentable que evaluar que por el solo hecho de ser un Ecolodge no puede venir como quiera, debe venir con que venga correctamente maquillada, que tenga un tono adecuado cordial, el trato ,que me sepa dar una solución que el cliente le pida algo, que le sepa responder, o si no sabe responder que llame a alguien que ayude si el cliente necesita algo de ayuda siempre en el área de recepción. Eso más que todo debe trabajar en recepción.*

**7. ¿Cómo maneja el área de reservas?**

*El área de reservas si lo tendría que manejar no necesariamente, puedo que sea una persona adicional pero lo podría manejar por vía internet, vía celular y una persona que esté en contacto ahí permanente, normalmente las reservas funcionan en una área de oficina de lunes a viernes hasta las 6 de la tarde. Posteriormente, quien toma la reservas es el área de recepción, estos medios yo podría utilizar, ahora la persona que se encarga de reservas debe ser una persona que este capacitada para ser cotizaciones, va hacer*

*por ahí descuentos, fijar precios provisionales, ahí se necesita una persona un poquito más preparada para esta área.*

### **8. ¿Cómo maneja el área de lavandería?**

*La área de lavandería para un Ecolodge es un poquito más complicada porque estamos manejando el tema de la ropa de los clientes, ahora si yo digo que voy a capacitar a todo el personal, lavandería .Que hacemos en lavandería no es simple que la contrate a usted ya lave la ropa que pasa si le mancho la ropa al cliente ,entonces hay que tener en cuenta para que dentro del área de lavandería vamos a tener restricciones solamente se lava la ropa si voy a contratar a una persona de la zona se le indica al cliente va hacer de tal forma solamente en lavadora las prendas, no se permite prendas delicadas debido a que no contamos con la maquinaria necesaria o con el personal realmente capacitado pero hay que siempre indicarle al cliente sepa área que el cliente sepa que prendas se lava o que prendas no se deben de lavar.*

### **9. ¿Cómo maneja el área de housekeeping?**

*El área de housekeeping vamos a manejarla el Ecolodge es bastante rustico por ahí encontramos ciertos animalitos, nosotros no vamos a matar a los animalitos o que los bichitos que estén por ahí. El cliente desde que ingresa sabe a qué lugar está ingresando simplemente en tendidos de cama que los productos a utilizar no contaminen al medio ambiente donde nos ubicamos eso es básico más que todo la preparación vamos a enfocar en el área de housekeeping en los productos que se utiliza, no podemos utilizar aerosoles de repente aromatizantes. En cada habitación no va a ver aire acondicionado, calefacción va hacer más fácil que solamente maneje una escoba, de repente por ahí una mopa para limpiar las lunas o algo y el tema de las sabanas que estén correctamente higiénicas.*

### **10. ¿Cómo maneja el área de Alimentos y Bebidas?**

*Se debe cumplir procedimientos y procesos adecuados cuando se manipula los alimentos también tener un organigrama donde el personal sepa la jerarquía y sus funciones a realizar.*

### **11. ¿Cómo recluta a su personal, lo elige más por experiencia, actitud o conocimientos?**

*Yo lo voy a escoger por actitud porque hay personas que puedan saber mucho pero no me sirven a mí porque el área que va a trabajar es por ejemplo, van a ensuciarse con tierra o con bichitos. Qué pasa si por ejemplo*

*contrato a un personal que puede tener todos los conocimientos; pero esta persona lo primero que llega dice: ay me ensucie el zapato, ay que pico un bichito, y que esto. Yo prefiero contratar a una persona que tenga actitud o sea de la misma población la puedo capacitar en una semana realmente aprenda, porque estas personas tienen bastante gusto por aprender me van a servir más que todo para temas operativos, pero para jefe o administrador, que tengan conocimiento del tema.*

### **12. ¿Cómo atiende a su personal frecuentemente?**

*En el trato de personal se debe de tener un trato amable bueno, ustedes han salido recién de la universidad en la tendencia de recursos humanos ,el trato ya no puede ser vertical sino un trato horizontal, ustedes me pueden tutear siempre con el respeto que se merece, ustedes se pueden acercar a mí que es lo que sucede porque de los dos depende que la empresa surja a ustedes le conviene porque van a tener trabajo ,el trato que le voy a dar es un trato de confianza pero con respeto pero eso sí que cumpla las cosas, manejamos las metas vamos a ir manejo entre todos porque es un trabajo en equipo.*

### **13. ¿Cuáles son las características del personal por la que usted los eligió?**

*Actitud, capacidad para solucionar problemas, conocimientos básicas sobre el tema de turismo u hotelería para área netamente operativas, pero para áreas que ya rango superiores como jefe de área ahí sí, yo necesitaría un mínimo que sepan un idioma adicional básico el inglés y conocimientos administrativos y por ejemplo, si es área de housekeeping que tenga conocimientos en técnicas de limpieza o manejo de producto y a cuanto al restaurante que tenga conocimientos en saber cocinar ,poder dirigir.*

### **14. ¿Cómo capacita a su personal?**

*En general, todas las áreas deben manejar lo que es atención al cliente, es la capacitación general, si yo manejo algún sistema se debe capacitar en el sistema, por cada área. Luego, por áreas individualmente, en el área de recepción, la capacitaré en el manejo de facturas o en la emisión de comprobantes de pago, los tipos de cambio o verificación de billetes. Para el área de restaurante en técnicas muy aparte de atención que me conozca los productos que se vende, también dentro del área de recepción los mismos trabajadores debe saber cómo se prepara el chef el arroz con pato, ustedes lo han probado así que pueden recomendarlo porque ya probaron, ese tipo de capacitación a los mozos eso es básico para que ellos recomienden los*

platos. Luego, en el área de reservas eso si en estrategias de ventas de que me sirve un ejecutivo de ventas que este sentado recibiendo llamadas hay que estar moviendo el tema de las ventas de habitaciones o del hotel, y promover la imagen del establecimiento.

**15. Cuando sus clientes son frecuentes ¿Qué es lo que usted realiza?**

*Sí mis clientes son frecuentes en un Ecolodge, te van a visitar una vez al año o dos veces al año ese es mi cliente frecuente de un Ecolodge, porque no es lo mismo en un hotel de ciudad o un hotel corporativo que llega una vez al mes o semanalmente, que es lo que yo hago proponer nuevas propuestas si no se van a aburrir. Este año abrí mi Ecolodge ofrezco habitaciones matrimoniales, dobles o simples, por ahí tiene una pequeña piscina, eso fue mi boom a la hora de ingresar pero si van clientes van a venir luego, un semestre ya tengo mi restaurante hay un show, que ya habilite una vía o un acceso para que mejore como hace Chaparrí, que haya dos circuitos para llegar al establecimiento también hay un centro de interpretación entonces esas cosas motiva al cliente siga viniendo frecuentemente.*

**16. Para la apertura de un Ecolodge es necesario cumplir con los requisitos de MINCETUR, Para usted ¿Cuáles son los puntos más importantes que se deben cumplir?**

*De hecho, si nosotros somos profesionales debemos cumplir el reglamento tenemos dentro del ministerio dentro tenemos reglamentos para los hospedajes, si nosotros nos ubicamos dentro de la clasificación de Ecolodge hay que ver nuestro anexo, y cumplir con los requisitos y si nos regimos al reglamento vamos a dar un buen servicio porque ello ya han analizado el segmento. Lo más importante, para mí si yo construyo un Ecolodge que tenga y mantenga el equilibrio con la naturaleza ,si nosotros construimos un Ecolodge y no nos regimos en el reglamento por ejemplo, a mí se me ocurre construir un edificio supongamos en pleno bosque de Pómac que todo sean lunas imagines, el reflejo del sol en esas lunas a las aves le va a impedir el paso ,lo que pasara es que todas las aves van emigrar a otro lugar y mi disque Ecolodge va a quedarse solo porque ninguna turista va a venir porque no va a ver aves porque no va a ver turismo de birdwatching de que me sirve a mí, siempre debe hacerse lo adecuado seguido al reglamento que nos rige.*

**17. ¿Es necesario que su personal cumpla con las normas del hotel? ¿Por qué?**

*Claro, nosotros damos el ejemplo de seguir con el reglamento que nos rige a nosotros obviamente, ellos deben cumplir el reglamento interno del establecimiento porque me va a permitir trabajar de forma armoniosa porque si yo les digo que deben venir a las 7 de la mañana y a ellos se les ocurre entrar a las 9 de la mañana y el cliente tiene que esperar hasta que venga el trabajador o que te toca ingresar a las once de la noche y viene a las 2 de la mañana, pobre tu compañero anterior que tiene que quedarse desde las 3 de la tarde hasta las 2 de la mañana hasta que llegues, hay que mantener el respeto, siempre cumplir y guardar el reglamento porque si no puede afectar a otra persona, ya saben que nuestro derecho termina hasta que salga el otro. Siempre es bueno tomar en cuenta.*

**18. ¿De qué material es su Ecolodge, ayuda a la conservación del medio ambiente?**

*Para la construcción de un Ecolodge, se construye básicamente de lo que llamamos adobe pero, ahora dentro de la actualidad y la tendencia de la arquitectura ,los arquitectos están viendo nuevas técnicas de construcción porque obviamente aquí en Chiclayo normalmente se ven lo que es el fenómeno del niño y si construimos de adobe se nos cae toda la infraestructura ya hay nuevas técnicas pero, lo ideal es eso, no vamos a colocar ventanales porque el reflejo de la luz va a dañar a los animales, los colores deben de ser adecuados no podemos poner rojo o rojo fosforescente o un naranja porque daña el aspecto visual no de nosotros sino, de los animales, siempre hay que tomar en cuenta eso el reglamento en cuanto a la protección de los seres vivos que están habitando allí en esa zona.*

**19. Es necesario realizarlo construir en lugar natural el Ecolodge ¿Por qué?**

Sí porque si no sería Ecolodge, la necesidad de construir un Ecolodge, que nosotros nuestra construcción es en una zona natural, es que nosotros construyamos sea apropiada para la zona, no podemos construir un ecolodge en el centro de la ciudad porque qué sentido. Ecolodge debe ser en una zona natural porque la finalidad de un Ecolodge es recibir al turista de aventura, o un turismo de naturaleza o un birdwatching.

**20. Las personas que viven cerca de su Ecolodge, toman conciencia natural son participes a estas actividades.**

*Las personas no muchas veces aceptan de forma grata esta noticia porque dicen porque van a venir otras personas y van a trabajar como lo que paso por ejemplo en Chaparri. Antes de tener un Ecolodge, la gente estaba en contra no iban a las capacitaciones fue una lucha constante pero, se ha logrado, gracias a estas experiencias otros pueblos lo están tomando porque está cambiando la calidad de vida porque también no hacemos nosotros pues, es importante de que ellos se concienticen ,es difícil pero es posible.*

**21. ¿Cuáles son los servicios que no deben de faltar en un Ecolodge?**

*Obviamente, las habitaciones y el servicio de alimentación eso es lo básico lo que debe tener un Ecolodge.*

**22. ¿Qué actividades ayudan al medio ambiente, realizan con los turistas?**

*Las actividades que ayudan al medio ambiente que realizan los turistas son por ejemplo, los temas de investigación. Normalmente, esas zonas naturales que se encuentran los Ecolodges reciben a estudiantes, a científicos o de repente algún convenio y siempre les pongo el caso de Chaparri porque es representativo de la región ahí, por ejemplo reciben a estudiantes de diversos países creo, que de Europa van más a estudiar el tema de los osos de anteojos eso nos ayuda a nosotros no solamente como Turismo sino que esa especie se mantenga existiendo en el planeta ,y esos son temas que ayudan y que también concientizan al turista.*

**23. La infraestructura de un Ecolodge ¿Es necesario para la conservación del medio ambiente?**

*Sí porque nosotros estamos construyendo una infraestructura ecológica y que no dañe al medio ambiente. La finalidad del Ecolodge es que mantenga un equilibrio donde el medio ambiente se desarrolle.*

**24. Con respecto al precio ¿Cuáles son las estrategias que usted utiliza?**

*Con respecto al precio, en los ecolodges cuestan más caro que cualquier tipo de establecimiento, es un poco accesible para cada tipo de persona pero, si nosotros sabemos o hemos estudiado los temas de economía ,de macroeconomía o microeconomía, nosotros sabemos que si hay más*

*establecimientos la tarifa va a disminuir mientras, menos haya la tarifa va a aumentar.*

Se concluye con la entrevista del día de hoy, el aprender un poco más sobre el manejo de un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al Sr(a). Rosario Fernández Tapia por haber dado su tiempo para esta entrevista.

## **ANEXO N°05**

### **Entrevista N°05**

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: 21 de Junio Hora: 11:00 am

Lugar (ciudad y sitio específico): Win Meier Hotel

Entrevistador(a): María de los Ángeles Diez Samame.

Entrevistado(a): Mario Alonso Barrueto Guerrero

Ocupación: Administrador en marketing

Género: Femenino

## **Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes, soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos se debe tener para la apertura de uno y una buena administración, tanto servicios que se le deben brindar a un turista ecológico.

## **Preguntas:**

### **1. Para una adecuada administración en un Ecolodge ¿Cuáles son las estrategias de planificación?**

*En una adecuada administración intervienen principalmente un buen equipo de trabajo que realicen una reunión y que se comuniquen que es lo que está sucediendo con las ventas, servicios, que es lo que piensa el cliente con lo que se le brinda si necesita cambios, que tipo de cambios. Poner varios puntos para así planear que se puede hacer. Primero, hacer cuales serían las metas y cuáles son los obstáculos que no se pueden hacer. Luego, como está en el tema de los ingresos del hotel y los egresos.*

### **2. ¿Cómo es su plan operativo por área dentro del Ecolodge?**

*El plan operativo implica esencialmente que es lo que se va a realizar en cierto tiempo y que cambios dará en un corto o largo plazo por eso, todos deben estar involucrados con lo que se está cambiando y entre todos nosotros lo podemos mejorar así nuestro establecimiento hotelero se harán esos objetivos lo más pronto posible.*

### **3. ¿Tiene un plan de dirección y control en el Ecolodge?**

*En todo establecimiento hotelero ya sea por el tipo de clasificación todos tienen un plan de dirección que les ayuda a tener una mejor organización en el establecimiento y será más ordenada la tarea que esté dando en ese momento y controlando si es que lo cumplen los trabajadores, por eso*

*debemos comunicar que es lo que está haciendo, asignando funciones para cada uno.*

#### **4. Está pensando en agregar nuevos servicios complementarios para la ayuda del medio ambiente.**

*Sí se tiene un Ecolodge se debe estar dispuesto a crear nuevos servicios para que así el cliente este distraído en ese lugar natural, uno de los servicios complementarios que ayude al medio ambiente es por ejemplo es que el mismo Ecolodge tenga un biohuerto donde el mismo turista siembre y riegue su propia planta, luego está el tema que los turistas caminen hasta el lugar natural sin el uso de un transporte ya que, esos medios de transporte contaminen al medio ambiente.*

#### **5. ¿Qué servicios complementarios usted brinda para que el turista ecológico este más comprometido con la naturaleza?**

*En un Ecolodge aparte de brindar servicios básicos debe brindar excursiones, caminatas, cabalgatas para que se sienta parte del lugar, conocerá los diferentes tipos de costumbres, bailes de ese lugar la comida que es riquísima de nuestro Lambayeque.*

#### **6. ¿Cómo maneja el área de recepción?**

*El área de recepción se debe manejar de esta manera, el personal que trabaja en esta área debe saber cómo solucionar rápidamente, debe estar bien despierta a la hora de registrar a un cliente, la habitación que es lo que pidió y apuntar que es lo que no le gusta para que a la otra llegada, no se le de lo que no quiere, así el cliente se fidelizará con nuestro hotel, sabemos que odia. Ser una persona amable en todo momento y dar confianza al turista.*

#### **7. ¿Cómo maneja el área de reservas?**

*El área de reservas se trabaja con el área de recepción para saber que habitaciones están ocupadas para a la hora de reservar sepan que habitaciones ya no se pueden reservar. Se puede manejar las reservas por la página web del hotel y vía telefónica.*

#### **8. ¿Cómo maneja el área de lavandería?**

*En el área de lavandería se debe tener cuidado con las prendas del cliente y más cuando es un Ecolodge, porque no hay maquinas especiales para la adecuada lavada así que, lo más recomendable es que una sola persona se*

*encarga del lavado de las prendas del cliente, con productos básicos como jabón, lejía, detergente y aromatizante eso lo principal porque una Ecolodge no puede dañar el ambiente.*

### **9. ¿Cómo maneja el área de housekeeping?**

*El área de housekeeping se debe tener más cuidado en la limpieza porque hay más insectos, tierra y se debe realizar una adecuada limpieza por lo mismo, que los turistas van estar afuera del lugar eso hará que el personal tenga que limpiar y utilizar escoba, trapeador, para la adecuada limpieza, y eso si el sacado de sabanas será después de tres días para cuidar el agua y la luz por el planchado.*

### **10. ¿Cómo maneja el área de Alimentos y Bebidas?**

*El personal de A y B debe tener procesos adecuados para la manipulación de alimentos antes, se debe capacitar al personal que brinda este servicio.*

### **11. ¿Cómo recluta a su personal, lo elige más por experiencia, actitud o conocimientos?**

*Se debe de regir más por actitud en el caso de Ecolodge que por conocimientos porque estar en un Ecolodge implica el sol, estar limpios por la excesiva tierra, los insectos y eso implica que el personal esté dispuesto a estar cómodo en este lugar y siempre estar con una sonrisa para atender las expectativas del cliente.*

### **12. ¿Cómo atiende a su personal frecuentemente?**

*Constantemente se debe motivar al personal con algunos reconocimientos como el mejor del mes, o hacer un día una barbacoa para todo el personal, para mí el personal debe sentirse como familia, estar cómoda con el ambiente laboral, se debe escuchar sus dudas y sus ideas en cuanto al crecimiento del hotel.*

### **13. ¿Cuáles son las características del personal por la que usted los eligió?**

*Las características deben ser una gran actitud, perseverancia, amabilidad, cortés y ser respetuosas en todo momento y vocación de servicio.*

### **14. ¿Cómo capacita a su personal?**

*En el caso de Ecolodge es totalmente diferente porque las mismas personas son del lugar y no tienen conocimientos en un dar atención al turista pero estas personas algunas veces no están de acuerdo con el cambio en su vida así que, se debe ser perseverante. Los temas más importantes para dar*

*capacitación es el cuidado del medio ambiente, los tipos de áreas la atención del cliente.*

**15. Cuando sus clientes son frecuentes ¿Qué es lo que usted realiza?**

*Lo que se hace en un Ecolodge si son los clientes frecuentes es enviar las ofertas o actividades que se ha incrementado para el cuidado del medio ambiente.*

**16. Para la apertura de un Ecolodge es necesario cumplir con los requisitos de MINCETUR, Para usted ¿Cuáles son los puntos más importantes que se deben cumplir?**

*Claro que se deben cumplir con cada requisito propuesto por MINCETUR para un Ecolodge hasta nosotros debemos cumplir con los requisitos y más hablando de medioambiente es más necesario porque perjudica al ecosistema en donde habitan dañaran el hábitat de las aves, se irán y ya no se tendrá turismo de bird-watching por ejemplo.*

**17. ¿Es necesario que su personal cumpla con las normas del hotel? ¿Por qué?**

*En un establecimiento que brinda servicios es más importante que cumpla con todas las normas como ser puntual porque el cliente no puede esperar hasta que llegues o ser irresponsable en tus obligaciones, lo que pasar si no se cumple con las normas es que nadie hará sus funciones adecuadamente y a la finales el perjudicado será el cliente y nos perjudicara a nosotros porque el hablara del servicio que le brindaron y nadie ira a nuestro establecimiento.*

**18. ¿De qué material es su Ecolodge, ayuda a la conservación del medio ambiente?**

*A los ecolodges que yo he ido por ejemplo, los materiales son barro o como en la selva que es de pajas y palmeras, es impresionante porque son cabañas o bungalows con servicios básicos pero te sientes feliz de estar en esa aventura, y vivir como los demás.*

**19. Es necesario realizarlo construir en lugar natural el Ecolodge ¿Por qué?**

*Es importante, construir el Ecolodge en un lugar verde lleno de árboles, Es una experiencia única levantarse en la mañana y escuchar a las aves, es una*

*sensación única en la vida, luego ver el amanecer con un buen oxígeno y levantarse y apreciar la naturaleza.*

**20. Las personas que viven cerca de su Ecolodge, toman conciencia natural son participes a estas actividades.**

*Las personas que viven en ese lugar lo primero que deben de hacer es cuidar su medio ambiente, porque ellos siempre vivirán ahí y si lo destruyen sus hijos no tendrán donde vivir por la culpa de sus padres.*

**21. ¿Cuáles son los servicios que no deben de faltar en un Ecolodge?**

*Nunca deben faltar el servicio como lo básico y la alimentación que es lo fundamental en un Ecolodge, los turistas van a ese lugar solo para relajarse y desestresarse de la ciudad y estar alejado de ella por eso, no es necesario tener una televisión o internet.*

**22. ¿Qué actividades ayudan al medio ambiente, realizan con los turistas?**

*Las actividades que ayudan al medio ambiente es involucrar a las actividades a los turistas como ver que animales crían o ellos mismos pueden darles de comer, o pueden sembrar con ellos y existen más actividades que se puede hacer.*

**23. La infraestructura de un Ecolodge ¿Es necesario para la conservación del medio ambiente?**

*La infraestructura de un Ecolodge es importante para la conservación de la naturaleza, ayuda a que las personas tomen conciencia y ayuden a la sociedad y comenten así se expandirá y se cuidara el medio ambiente.*

**24. Con respecto al precio ¿Cuáles son las estrategias que usted utiliza?**

*Como en un Ecolodge son pocas habitaciones, los precios son más elevados porque se le da actividades únicas.*

Se concluye con la entrevista del día de hoy, el aprender un poco más sobre el manejo de un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al Sr(a). Mario Alonso Barrueto Guerrero por haber dado su tiempo para esta entrevista.

## ANEXO N°06

### Entrevista N°06

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

### Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: 11 de abril Hora: 4:00 pm

Lugar (ciudad y sitio específico): Universidad de Lambayeque

Entrevistador(a): María de los Ángeles Diez Samame.

Entrevistado(a): Elvis Serruto Perea

Ocupación: Docente de administración Hotelera y de servicios turísticos-USAT

Género: Masculino

### Introducción

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes, soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos se debe tener para la apertura de uno y una buena administración, tanto servicios que se le deben brindar a un turista ecológico.

### Preguntas:

#### 1. Para una adecuada administración en un Ecolodge ¿Cuáles son las estrategias de planificación?

*En principio una empresa o un ecolodge o este tipo de categorización de este tipo de alojamiento que ya se estipulan en la municipalidad, la planificación va hacer ambiental en el caso tuyo es un ecoalbergue o ecolodge es apuntar a los técnica del ISO 14000 para la protección del medio ambiente, unas normas que te prometerán que debes hacer de residuos sólidos o el manejo*

*de la basura, el manejo en cuanto a la contaminación que se le puede dar, eso te va disertificar a como un hotel ecológico .*

**2. ¿Cómo es su plan operativo por área dentro del Ecolodge?**

*El plan operativo es importante en el área ya que se harán todo lo que se plantea en el establecimiento hotelero y se debe de realizar en un tiempo por los trabajadores.*

**3. ¿Tiene un plan de dirección y control en el Ecolodge?**

*Es necesario tener el plan de dirección y control en un ecolodge o en cualquier establecimiento ayudara mucho en una mejor función.*

**4. Está pensando en agregar nuevos servicios complementarios para la ayuda del medio ambiente.**

*En un ecolodge es necesario agregar e innovar los servicios complementarios en el ecolodge, porque hay competencia que brinda actividades muy interesantes en Lambayeque.*

**5. ¿Qué servicios complementarios usted brinda para que el turista ecológico este más comprometido con la naturaleza?**

*Yo te entiendo es brindar una experiencia, Lo que yo hemos he visto por experiencia es la creación de nuevas rutas ecológicas en los lugares que se han ubicación o han empezado con el trabajo de birdwatching también la experiencia de aventura que viva la concientización e la naturaleza, es definir un segmento, yo puedo hacer muchas cosas, antes debo de hacer un segmento, tengo que definir un público definido.*

**6. ¿Cómo maneja el área de recepción?**

*El área de recepción se debe manejar de una manera muy cuidadosa porque es la imagen que demuestra del el hotel, se debe de vender muy bien y la persona encargada debe ser una persona muy hábil en ventas.*

**7. ¿Cómo maneja el área de reservas?**

*El área de reservas se maneja en internet o por teléfono, se trabaja con recepción.*

**8. ¿Cómo maneja el área de lavandería?**

*Se debe tener un poco de cuidado en la utilización de los productos a usar porque es un ecolodge y se debe conservar el entorno natural.*

**9. ¿Cómo maneja el área de housekeeping?**

Se debe hacer una apropiada limpieza, aunque no es muy difícil porque es un ecolodge y no necesitara de tecnología.

**10. ¿Cómo maneja el área de Alimentos y Bebidas?**

*Debe cumplir con el manual de manipulación de alimentos de alimentos de CALTUR.*

**11. ¿Cómo recluta a su personal, lo elige más por experiencia, actitud o conocimientos?**

*Siempre es el conocimiento con respeto a la acreditación en títulos que tenga que ver en medio ambiente en la experiencia de los trabajadores en otros lugares, es también la responsabilidad del medio ambiente por compromiso de las personas que trabajan el ecolodge.*

**12. ¿Cómo atiende a su personal frecuentemente?**

*El personal debe de estar tratado adecuado correctamente para que este atienda bien a sus clientes.*

**13. ¿Cuáles son las características del personal por la que usted los eligió?**

*El perfil debe de sumar al trabajador, los idiomas, conoce sobre flora y fauna yo insisto en que se debe de acreditar el conocimiento el inglés, si no tienen estudios los pobladores es promover el tema de sostenibilidad si quieres atrasar la misión, debes hacer políticas y normas que se debe de seguir, si las personas que infringen esa, debe de hacer en políticas claras.*

**14. ¿Cómo capacita a su personal?**

*Hay planes anuales que es lo que necesitan tus trabajadores en tu plan operativo, yo creo y considero que es tema de servicio.*

**15. Cuando sus clientes son frecuentes ¿Qué es lo que usted realiza?**

*Se debe estipular con la gerencia se debe evaluar por lo de booking, es necesario trabajar con reservas y controlar el planning.*

**16. Para la apertura de un Ecolodge es necesario cumplir con los requisitos de MINCETUR, Para usted ¿Cuáles son los puntos más importantes que se deben cumplir?**

*Yo creo que las formalidades que te van a exigir para la apertura es el compromiso propia por las empresas, por la comunidad, algunas solo han*

*pretendido en un beneficio económico en no degradar al medio ambiente y ayude al crecimiento ecológico, debe promover la empresa.*

**17. ¿Es necesario que su personal cumpla con las normas del hotel? ¿Por qué?**

*Claro, para que haya un mejor respeto entre ambos, entre el jefe y el personal.*

**18. ¿De qué material es su Ecolodge, ayuda a la conservación del medio ambiente?**

*Yo he visto ecolodges es de madera, yo me he preguntado si están promoviendo el tema de cuidar el medio ambiente, y ellos mismos siembran 3 de 1 árbol cortado, es impulsar el crecimiento.*

**19. Es necesario realizarlo construir en lugar natural el Ecolodge ¿Por qué?**

*Claro que sí es necesario porque el boom ahora es hacer turismo vivencial, Perú es conocido como un lugar lleno de paisajes y lo que aprecian más los turistas es el turismo vivencial.*

**20. Las personas que viven cerca de su Ecolodge, toman conciencia natural son participes a estas actividades.**

*Teníamos que evaluar donde va a estar el ecolodge, han recibido concientización pro parte de los trabajadores, para que tengan conciencia ambiental, debemos trabajar con una mente sostenible y como comunidad.*

**21. ¿Cuáles son los servicios que no deben de faltar en un Ecolodge?**

*Los servicios que no deben faltar son las actividades que concientizan al turista.*

**22. ¿Qué actividades ayudan al medio ambiente, realizan con los turistas?**

*Las actividades que no deben faltar es que el turista viva una experiencia de vivir como lo pobladores, el tener esa calidad de vida en costumbres.*

**23. La infraestructura de un Ecolodge ¿Es necesario para la conservación del medio ambiente?**

*Es necesario que la infraestructura para que esté de acuerdo con la naturaleza y el medio ambiente.*

**24. Con respecto al precio ¿Cuáles son las estrategias que usted utiliza?**

*Se debe de estudiar a que segmento v dirigido el ecolodge para poner actividades y el precio, los servicios, entre otros.*

Se concluye con la entrevista del día de hoy, el aprender un poco más sobre el manejo de un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al Sr(a). Elvis Serruto Perea por haber dado su tiempo para esta entrevista.

**ANEXO N°07**

**Entrevista N°07**

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

**Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge**

Fecha 07/ julio: Hora: 4:37

Lugar (ciudad y sitio específico): USAT-8 piso

Entrevistador(a): María de los Ángeles Diez Samame.

Entrevistado(a): Rosana Correa Alamo

Ocupación: Propietaria del ecolodge Los Horcones

Género: Femenino

**Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes, soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos se debe tener para

la apertura de uno y una buena administración, tanto servicios que se le deben brindar a un turista ecológico.

**Preguntas:**

**1. Para una adecuada administración en un Ecolodge  
¿Cuáles son las estrategias de planificación?**

*Nosotros para una adecuada administración en un ecolodge las estrategias que se puede hacer es primero, hacer planes para cada tiempo establecido para cada área para que así, haya una mejor organización y se vea que las metas propuestas que se están desarrollando en el papel se hable con el personal para que ellos se comprometan con el personal, podemos pedirle ideas al mismo personal en lo que se puede innovar.*

**2. ¿Cómo es su plan operativo por área dentro del Ecolodge?**

*Nosotros para identificar primero dentro de los establecimiento de hospedaje, el Ecolodge va enfocado a ubicarse a una zona natural que no afecte al medio ambiente donde se encuentre, la administración que nosotros conocemos va hacer la misma pero, debemos de enfocar a mantener y cuidar el medio ambiente donde nos desarrollamos y aparte beneficiar a los pobladores que se encuentran alrededor nuestro. Las estrategias que puedo utilizar: la primera es trabajar con personal o con personas que viven en la zona porque conocen este lugar y capacitarlos obviamente, en atención al cliente y en que ellos puedan elaborar y conocer su misma zona como plantear nuevos circuitos dentro de esta zona que me voy a ubicar.*

**3. ¿Tiene un plan de dirección y control en el Ecolodge?**

*Es necesario tener un plan de dirección y control en el ecolodge ya que, ayudará en el proceso administrativo que comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. Y el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente, como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede.*

**4. Está pensando en agregar nuevos servicios complementarios para la ayuda del medio ambiente.**

*Yo me incursionado en cabalgata de caballos, en el estudio de las aves que se encuentran en Túcume donde los guarda parque me explican a mí y a todos los pobladores para hacer el turismo de guiado que lo hacen las mismas personas, otro punto es que los turistas conozcan cómo viven las personas que es lo que ellos brindan en sus casas es un valor agregado.*

**5. ¿Qué servicios complementarios usted brinda para que el turista ecológico este más comprometido con la naturaleza?**

*Hay muchos talleres como hacer barro, también con el bambú se utiliza, luego está en talleres de panadería artesanal que a muchas personas les gusta.*

**6. ¿Cómo maneja el área de recepción?**

*El área de recepción está encargado de una de las hijas de uno de los pobladores llamada diana, es una estudiante de hotelería, donde la recepción se pueden registrar los turistas pero no mucho, más se utilizan las reservas.*

**7. ¿Cómo maneja el área de reservas?**

*Las reservas se realizan desde la página web y hi se ven los datos, las habitaciones.*

**8. ¿Cómo maneja el área de lavandería?**

*El área de lavandería antes se maneja al encargo de los pobladores pero lo que sucedía es que cada uno tenía diferente lavado me gastaban más material o algunas veces, no lavaban como se debe de lavar así que conviene que los pobladores salven en el mismo hotel artesanalmente.*

**9. ¿Cómo maneja el área de housekeeping?**

*Se les da capacitaciones en técnicas de limpieza para usar algunas veces maquinas especiales para una mejor limpieza pero, algunas no querían por el tema de susto que se vaya a caer un pedazo de barro.*

**10. ¿Cómo maneja el área de Alimentos y Bebidas?**

*En esta área debe cumplir con normas estrictas para la manipulación de alimentos que se le brinda al comensal.*

**11. ¿Cómo recluta a su personal, lo elige más por experiencia, actitud o conocimientos?**

*Lo que más me interesa es por actitud porque si se tiene actitud será mejor el trabajo porque el conocimiento se puede aprender pero la actitud y la vocación de servicio no.*

**12. ¿Cómo atiende a su personal frecuentemente?**

*Siempre se le motiva al personal, después de un agotado trabajo y de presión, descanso todo el equipo y algunas veces nos pedimos disculpas si hemos ofendido al personal por el tema de estrés y se toma un vinito para el brindis, se preparan lo que desean los trabajadores porque se lo merecen.*

**13. ¿Cuáles son las características del personal por la que usted los eligió?**

*A mí más me interesa que el trabajador sea honesto, yo los he probado en varias ocasiones si tiene otras costumbres, también por su amabilidad y respeto.*

**14. ¿Cómo capacita a su personal?**

*La Universidad San Martín de Porres capacita en el tema de gastronomía, técnicas de housekeeping, reservas, restaurante.*

**15. Cuando sus clientes son frecuentes ¿Qué es lo que usted realiza?**

*Cuando son frecuentes es necesario darle su valor agregado en el establecimiento como una actividad más en su paquete.*

**16. Para la apertura de un Ecolodge es necesario cumplir con los requisitos de MINCETUR, Para usted ¿Cuáles son los puntos más importantes que se deben cumplir?**

*Es necesario que se cumplan todos detalladamente porque ayudara a la comunidad y a la sociedad y a nosotros mismos.*

**17. ¿Es necesario que su personal cumpla con las normas del hotel? ¿Por qué?**

*Sí es necesario ya que habrá una mejor organización y respeto entre el jefe y el trabajador, pero si el trabajador tiene la razón yo siempre le hare caso.*

**18.¿De qué material es su Ecolodge, ayuda a la conservación del medio ambiente?**

*Esta hecho de barro, bambú que son materiales de la zona que no perjudica al medio ambiente.*

**19.Es necesario realizarlo construir en lugar natural el Ecolodge ¿Por qué?**

*Sí yo lo construí cerca de un lugar estratégico, cerca de la naturaleza porque eso lo que le gusta al turista vivir es aventura.*

**20.Las personas que viven cerca de su Ecolodge, toman conciencia natural son participes a estas actividades.**

*Sí ellas mismas toman capacitaciones sobre el tema del cuidado del medio ambiente.*

**21.¿Cuáles son los servicios que no deben de faltar en un Ecolodge?**

*Nunca deben faltar los servicios básicos, alimentación regional y además, actividades que concienticen al turista.*

**22. ¿Qué actividades ayudan al medio ambiente, realizan con los turistas?**

*Como te dije antes las cabalgatas hacia las pirámides que ha disminuido en sus visitantes, en caminatas hasta las pirámides.*

**23. La infraestructura de un Ecolodge ¿Es necesario para la conservación del medio ambiente?**

*Claro que sí es necesario que la infraestructura sea hecha de material de la zona porque no dañara al medio ambiente.*

**24. Con respecto al precio ¿Cuáles son las estrategias que usted utiliza?**

*Los precios son más elevados porque hay poca ocupabilidad en otros meses y hay más trabajo y dedicación con los turistas.*

Se concluye con la entrevista del día de hoy, el aprender un poco más sobre el manejo de un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar

las gracias al Sr(a). Rosana Correa Alamo por haber dado su tiempo para esta entrevista.

## **ANEXO N°08**

### **Entrevista N°08**

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

### **Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge**

Fecha: 07 de Julio Hora: 04:00 pm

Lugar (ciudad y sitio específico): USAT

Entrevistador(a): María de los Ángeles Diez Samame.

Entrevistado(a): Amelia Villegas Timana

Ocupación: Directora de la escuela de administración hotelera y de servicios turísticos

Género: Femenino

### **Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes, soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos se debe tener para la apertura de uno y una buena administración, tanto servicios que se le deben brindar a un turista ecológico.

### **Preguntas:**

**1. Para una adecuada administración en un Ecolodge  
¿Cuáles son las estrategias de planificación?**

*Las estrategias de planificación empieza primero :con un análisis FODA, análisis interno y externo para poder aplicar las estrategias mediante una análisis interno, las cuales son grandes fortalezas del ecolodge ,de la gestión de administración personal,capacitado,recursos económicos, imagen corporativo, un buen posicionamiento y las debilidades son para mejorarlas. Y respecto, al análisis externo, ahí se puede hacer cuales son las oportunidades que encuentra el ecolodge afuera, aprovecha no se el desarrollo turístico de la región, como amenaza no pueden controlables del fenómeno del niño, en todo caso se puede preverlas en una campaña de prevención. A partir de tu análisis interno y externo, puedo saber la oportunidad y para realizar mi plan, para vender mis habitaciones en agencias turísticas, se debe realizar las estrategias de FODA.*

**2. ¿Cómo es su plan operativo por área dentro del Ecolodge?**

*Pensemos en las áreas del ecolodge, alojamiento que incluye el área operativa debe ser el área de AA Y BB debe hacer un snack bar y en el plan operativo se debe de definir las áreas ese debe consistir en procesos, estancia. El personal debe estar capacitada para hacer esos procesos. En el área de housekeeping y entregar un buen servicio, el servicio va hacer óptimo.*

**3. ¿Tiene un plan de dirección y control en el Ecolodge?**

*Sí, en todo establecimiento hotelero se debe tener un plan de dirección que consiste en controlar para poder poner resultados. Si tú pones el sistema hotelero, pero si no pones una supervisora para que supervise el trabajo que se está realizando por parte del personal, habrá sido una mala inversión.*

**4. Está pensando en agregar nuevos servicios complementarios para la ayuda del medio ambiente.**

*Bueno, se debe agregar servicios complementarios, como que al mismo personal debemos instruirlo, avisar en carteles que si debe que le laven la sabana, o toallas, avisar por favor decirles, se le debe avisar a todo el personal. Dentro de sus servicios para dar un mejor servicio.*

**5. ¿Qué servicios complementarios usted brinda para que el turista ecológico este más comprometido con la naturaleza?**

*Controlar el agua, luz, aparte de eso se debe complementar poner luces con sensores, o el reciclaje de basura, para poner equilibrio en el mismo establecimiento hotelero.*

**6. ¿Cómo maneja el área de recepción?**

*En el área de recepción: ver si el personal cumple con el perfil adecuado como conocimientos, experiencia, tienes que saber porque vas a manejar manualmente en control, se debe organizar y comunicar. En esta área debe haber procesos para el ciclo de atención al huésped.*

**7. ¿Cómo maneja el área de reservas?**

*El área de reservas de la misma forma, debe haber una mejor organigrama, como se debe de hacer, contestar, informar los servicios del hotel y de la habitación, precios.*

**8. ¿Cómo maneja el área de lavandería?**

*El área de la lavandería, un personal adecuado, en conocimientos, experiencia, procesos en el sistema de lavado, organización de maquinaria y equipo. En el proceso de lavandería, existe pre-lavado, lavado y la entrega de ropa.*

**9. ¿Cómo maneja el área de housekeeping?**

*El área de housekeeping al igual y personal tiene que entender los procesos y por último, supervisión y control del establecimiento.*

**10. ¿Cómo maneja el área de Alimentos y Bebidas?**

*Se debe capacitar al personal sobre los procesos y procedimientos que el manual de manipulación de alimentos de CALTUR realiza para una inocuidad en los alimentos.*

**11. ¿Cómo recluta a su personal, lo elige más por experiencia, actitud o conocimientos?**

*Se recluta el personal a cuanto un perfil cumpliendo con las tres características personales: relacione con los humanos, conocimientos y experiencia.*

**12. ¿Cómo atiende a su personal frecuentemente?**

*Lo atiendo con un programa de motivación e incentivo de reconocimiento, lo atiendo también, otorgándole todas las facilidades que se merece, así tendré un personal cómodo y un buen clima laboral.*

**13. ¿Cuáles son las características del personal por la que usted los eligió?**

*Cumpliendo con las tres características personales: relacione con los humanos, conocimientos y experiencia.*

**14. ¿Cómo capacita a su personal?**

*Mejorando sus habilidades con las últimas tendencias en el servicio de la hotelería.*

**15. Cuando sus clientes son frecuentes ¿Qué es lo que usted realiza?**

*Bueno, realizo un programa de fidelización con un servicio fidelizado, darle ofertas y tarifas promocionales y con una buena actitud.*

**16. Para la apertura de un Ecolodge es necesario cumplir con los requisitos de MINCETUR, Para usted ¿Cuáles son los puntos más importantes que se deben cumplir?**

*Hay una legislación turística, pero se debe de adaptar con una realidad, dar una revisión y cumplir todos los requisitos.*

**17. ¿Es necesario que su personal cumpla con las normas del hotel? ¿Por qué?**

*El hotel tiene sus normas y reglamento, pero algunos a veces hay que ser flexibles y hay que romper las reglas. Para el buen funcionamiento de la empresa para que brinde un servicio de calidad este debe estar satisfecho con las normas y comunicar si no le parece.*

**18. ¿De qué material es su Ecolodge, ayuda a la conservación del medio ambiente?**

*De material de la zona para que hay concordancia con lo que se brinda.*

**19. Es necesario realizarlo construir en lugar natural el Ecolodge ¿Por qué?**

*Es necesario construirla en un ecolodge, hasta el reglamento debemos de cumplirlas porque el ecolodge debe estar cerca de la naturaleza.*

**20. Las personas que viven cerca de su Ecolodge, toman conciencia natural son participes a estas actividades.**

*Deben tomar conciencia natural, las personas para que haya un turismo sostenible, económico, la comunidad son los primeros llamados para tomar conciencia natural.*

**21. ¿Cuáles son los servicios que no deben de faltar en un Ecolodge?**

*Básico, el alojamiento, AA Y BB en el ecolodge es complementario.*

**22. ¿Qué actividades ayudan al medio ambiente, realizan con los turistas?**

*Se debe hacer campañas de conservación de la naturaleza, lugareños de las zonas para ver que formas se debe considerar el medio ambiente.*

**23. La infraestructura de un Ecolodge ¿Es necesario para la conservación del medio ambiente?**

*Es muy importante considerar la arquitectura del ecolodge que no halla lo natural, utiliza la madera.*

**24. Con respecto al precio ¿Cuáles son las estrategias que usted utiliza?**

*Para manejar los precios, las tarifas lo veo hacer con la inversión utilizada en cuanto lo voy a conseguir más por mis costos.*

Se concluye con la entrevista del día de hoy, el aprender un poco más sobre el manejo de un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al Sr(a). Amelia Villegas Timaná por haber dado su tiempo para esta entrevista.



## ANEXO N°09

### ENTREVISTA A LOS POBLADORES DE ILLIMO SOBRE EL MANEJO DE ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS OPERATIVAS DE UN ECOLOGE.

#### Entrevista N°01

- La estructura de la entrevista(Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

#### Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: 06 de Julio Hora: 10:30 am

Lugar (ciudad y sitio específico): Caserío Huaca de Piedra-Illimo

Entrevistador(a): Maria de los angeles Diez Samame.

Entrevistado(a):

Nombre y Apellidos: Maria Luz Cajusol Rioja

Familia: Sialer Cajusol

Edad: 42

Género: Femenino

DNI: 17549660

Estudios: Secundaria

Ocupación: Ama de casa

#### Introducción

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con

un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos tienen los pobladores que viven en la zona donde está el Ecolodge.

**Preguntas:**

**1. ¿Dónde has trabajado antes del hotel?**

*No, señorita siempre cuido de mis animales, soy ama de casa, cuido de hijos, vendo de mis animalitos, fruta.*

**2. ¿Tienes experiencia en un Ecolodge?**

*No recién estoy aprendiendo que se hace como barrer, cocinar, en poner la mesa, servir los platos.*

**3. ¿Qué es un Ecolodge?**

*Centro que se hospedan ahí o que se les prepara comida, almuerzo o cena, solo para descansar.*

**4. Sabe ¿Cómo se debe recepcionar al cliente?**

*No, cuando vienen los turistas solo digo bienvenido a nuestro Ecolodge pase, adelante y nada más.*

**5. Sabe ¿Cuáles son las técnicas de housekeeping?**

*Que será señorita no sé qué es eso.*

**6. Sabe ¿Qué es libro de registro?**

*Sí, es donde se ponen el nombre y apellidos, fecha, DNI, lugar, habitación.*

**7. Sabe ¿Cómo atender a un cliente?**

*Si se le saluda primero, se le da la bienvenida con una gran sonrisa porque si nos ven con cara enojada me han dicho que no van a venir.*

**8. Sabe ¿Cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*No sé, señorita cuáles serán las áreas que usted habla.*

**9. ¿Qué actividades se realiza en un ecolodge? Menciónelas**

*Cuando vinieron unos turistas ellos fueron a la reforestación, porque les gusta sembrar semillas de algarrobo.*

**10. Le gustaría una capacitación sobre Ecolodge**

*Si señorita para saber más.*

La conclusión que se ha llegado con la entrevista del día de hoy es sabersi los socios de este Ecolodge saben manejar un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de

servicios, le queremos dar las gracias al sr(a). María Luz Cajusol Rioja por haber dado su tiempo para esta entrevista.

## ANEXO N°10



### Entrevista N°02

La estructura de la entrevista(Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)**Entrevista sobre el manejo de administración de un**

### **Ecolodge**

Fecha: 06 de Julio Hora: 10:45 am

Lugar (ciudad y sitio específico): Caserío Huaca de Piedra-Illimo

Entrevistador(a): María de los Ángeles Diez Samame.

Entrevistado(a):

Nombre y Apellidos: Andrea Acosta Chero de Tejada

Familia: Acosta Tejada

Edad: 56

Género: Femenino

DNI: 17547351

Estudios: Primaria

Ocupación: Ama de casa

### **Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos

sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos tienen los pobladores que viven en la zona donde está el Ecolodge.

**Preguntas:**

**1. ¿Dónde has trabajado antes del hotel?**

*No, señorita yo estoy ahorita cosechando mis paltas pero siempre soy ama de casa.*

**2. ¿Tienes experiencia en un Ecolodge?**

*No cuando vienen los turistas voy a ayudarles en barrer, cocinar o atenderlos.*

**3. ¿Qué es un Ecolodge?**

*Es un lugar cuando vienen los visitantes del bosque, se le ofrece servicio de alojamiento y alimentación.*

**4. Sabe ¿Cómo se debe recepcionar al cliente?**

*No sé señorita, es darle la bienvenida pase adelante a las habitaciones.*

**5. Sabe ¿Cuáles son las técnicas de housekeeping?**

*No que es eso, nunca he escuchado.*

**6. Sabe ¿Qué es libro de registro?**

*No sé qué será esa cosa.*

**7. Sabe ¿Cómo atender a un cliente?**

*Se da la bienvenida y se dice pase adelante a las habitaciones.*

**8. Sabe ¿cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*No sé señorita cuáles serán las áreas.*

**9. ¿Qué actividades se realiza en un ecolodge? Menciónelas**

*Algunas veces vienen a las chacras, siembran cultivo. Se van al bosque para la reforestación para que haya más conciencia natural.*

**10. Le gustaría una capacitación sobre Ecolodge**

*Claro es importante, para la salud para los habitantes y para la sociedad.*

La conclusión que se ha llegado con la entrevista del día de hoy es saber si los socios de este Ecolodge saben manejar un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al Sr(a). Andrea Acosta Chero de Tejada por haber dado su tiempo para esta entrevista.



## **ANEXO N°11**

### **Entrevista N°03**

- La estructura de la entrevista(Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

### **Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge**

Fecha: 06 de Julio Hora: 10:55 am

Lugar (ciudad y sitio específico): Caserío Huaca de Piedra-Illimo

Entrevistador(a): Maria de los angeles Diez Samame.

Entrevistado(a):

Nombre y Apellidos: Andres Tejada Riojas

Familia: Acosta Tejada

Edad: 59

Género: Masculino

DNI: 17547148

Estudios: Primaria

Ocupación: Agricultor

### **Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos tienen los pobladores que viven en la zona donde está el Ecolodge.

**Preguntas:**

**1. ¿Dónde has trabajado antes del hotel?**

*Aquí yo cultivo en mi chacra mi fruta, mi maíz, mi palta.*

**2. ¿Tienes experiencia en un Ecolodge?**

*Debe ser un hotel para el turista cuando vengam puedan descansar.*

**3. ¿Qué es un Ecolodge?**

*Debe ser un hotel para el turista cuando vengam puedan descansar. Se da comida, se barre.*

**4. Sabe ¿Cómo se debe recepcionar al cliente?**

*No sé señorita, es darle la bienvenida.*

**5. Sabe ¿Cuáles son las técnicas de housekeeping?**

*Nunca he escuchado.*

**6. Sabe ¿Qué es libro de registro?**

*No sé qué será.*

**7. Sabe ¿Cómo atender a un cliente?**

*Se da la bienvenida y se dice pase adelante a las habitaciones.*

**8. Sabe ¿Cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*No sé señorita no he escuchado.*

**9. ¿Qué actividades se realiza en un ecolodge? Menciónelas**

*Darles la bienvenida que le puedo decir brindarles el cariño, hay que brindarles alojamiento, caminatas, enseñarles la chacra para que siembren han venido unos turistas españoles hace tres meses.*

**10. Le gustaría una capacitación sobre Ecolodge**

*Claro es importante para saber más.*

La conclusión que se ha llegado con la entrevista del día de hoy es saber si los socios de este Ecolodge saben manejar un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al sr(a). Andres Tejada Riojas por haber dado su tiempo para esta entrevista.



## ANEXO N°12

### Entrevista N°04

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

### Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: 06 de Julio Hora: 11:10am

Lugar (ciudad y sitio específico): Caserío Huaca de Piedra-Illimo

Entrevistador(a): María de los angeles Diez Samame.

Entrevistado(a):

Nombre y Apellidos: Felicita Suclupe Acosta

Familia: Acosta Suclupe

Edad: 42

Género: Femenino

DNI: 17549855

Estudios: Primaria

Ocupación: Ama de casa

### Introducción

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos tienen los pobladores que viven en la zona donde está el Ecolodge.

**Preguntas:**

**1. ¿Dónde has trabajado antes del hotel?**

*Soy ama de casa.*

**2. ¿Tienes experiencia en un Ecolodge?**

*No recién estoy aprendiendo, vienen personas de España, es atenderlos o hacerles el almuerzo.*

**3. ¿Que es un Ecolodge?**

*No sé qué es un Ecolodge.*

**4. Sabe ¿cómo se debe recepcionar al cliente?**

*No hay que recibir aunque sea con una sonrisa sino se van a ir porque si no van estar bien de cólera.*

**5. Sabe ¿cuáles son las técnicas de housekeeping?**

*Nunca he escuchado.*

**6. Sabe ¿qué es libro de registro?**

*No sé.*

**7. Sabe ¿cómo atender a un cliente?**

*Se da la bienvenida y se dice pase adelante a las habitaciones.*

**8. Sabe ¿cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*No sé señorita no he escuchado.*

**9. ¿Qué actividades se realiza en un ecolodge? Menciónelas**

*Siembra de algarrobo, para que otro sitio lo lleven allí para que sepan, van las chacras como siembran el maíz, ven los cuyes.*

**10. Le gustaría una capacitación sobre Ecolodge**

*Si me gustaría aprender porque no sé.*

La conclusión que se ha llegado con la entrevista del día de hoy es saber si los socios de este Ecolodge saben manejar un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al Sr(a). Felicita Suclupe Acosta por haber dado su tiempo para esta entrevista.



### **ANEXO N°13**

#### **Entrevista N°05**

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: 06 de Julio Hora: 11:30 am

Lugar (ciudad y sitio específico): Caserío Huaca de Piedra-Illimo

Entrevistador(a): María de los ángeles Diez Samame.

Entrevistado(a):

Nombre y Apellidos: Angélica Llatas Quispe.

Familia: Vilchez Llatas

Edad: 57

Género: Femenino

DNI: 17548072

Estudios: Primaria

Ocupación: Ama de casa

#### **Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos tienen los pobladores que viven en la zona donde está el Ecolodge.

### **Preguntas:**

#### **1. ¿Dónde has trabajado antes del hotel?**

*No, ama de casa.*

#### **2. ¿Tienes experiencia en un Ecolodge?**

*No recién estoy aprendiendo.*

#### **3. ¿Qué es un Ecolodge?**

*Es un lugar turístico que hago limpieza, arreglar antes, durante atenderlos y después, le agradecemos su visita y le decíamos que regresen.*

#### **4. Sabe ¿cómo se debe recepcionar al cliente?**

*No hay que recibir aunque sea con una sonrisa sino se van a ir porque sino, van estar bien de cólera.*

#### **5. Sabe ¿cuáles son las técnicas de housekeeping?**

*Nunca he escuchado.*

#### **6. Sabe ¿qué es libro de registro?**

*No sé.*

#### **7. Sabe ¿cómo atender a un cliente?**

*Se da la bienvenida y se dice pase adelante a las habitaciones.*

#### **8. Sabe ¿cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*Cuartos, salas, cocina, lavandería, recepción eso nomas.*

#### **9. ¿Qué actividades se realiza en un ecolodge? Menciónelas**

*Visitan el bosque de Pomac visitan las huacas, se van a la reforestación.*

#### **10. Le gustaría una capacitación sobre Ecolodge**

*Si me gustaría aprender porque no sé.*

La conclusión que se ha llegado con la entrevista del día de hoy es saber si los socios de este Ecolodge saben manejar un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al Sr(a). Angélica Llatas Quispe, por haber dado su tiempo para esta entrevista.

## ANEXO N°14

### Antes de la charla



## NIVEL DE CONOCIMIENTO A LOS POBLADORES DEL CASERIO DE HUACA DE PIEDRA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE UN ECOLODGE HUACA DE PIEDRA

Día: 31 de Octubre del 2014

Nombre: Felicita Raquel Ancajima Ipanaque.

Conteste las siguientes preguntas:

### 1. ¿Qué es un Ecolodge?

*No sé.*

### 2. ¿Cómo se debe cuidar el medio ambiente?

*No sé.*

### 3. Sabe ¿cuáles son las áreas de un Ecolodge?

*No sé.*

### 4. Sabe ¿cómo se debe recepcionar al cliente?

*No sé.*

### 5. ¿Cómo debe ser la ropa de trabajo en el hotel?

*No sé.*

**6. Sabe ¿Qué es el área de housekeeping?**

*No sé.*

**7. Sabe ¿cómo atender a un cliente?**

*No sé.*

**8. ¿Cómo se deben de manipular los alimentos?**

*No sé.*

**Gracias por su ayuda.**

**ANEXO N°15****Después de la charla**

**NIVEL DE CONOCIMIENTO A LOS  
POBLADORES DEL CASERIO DE HUACA DE  
PIEDRA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE**

**UN ECOLOGE HUACA DE PIEDRA**

Día: 31 de Octubre del 2014

Nombre: Felicita Raquel Ancajima Ipanaque.

Conteste las siguientes preguntas:

**1. ¿Qué es un Ecolodge?**

*Hotel ubicado en área natural, se preocupa del medio ambiente.*

**2. ¿Cómo se debe cuidar el medio ambiente?**

*Ahorrar energía, reciclando, separando basura, ahorrar electricidad, ahorrar agua, apagar aparatos eléctricos.*

**3. Sabe ¿cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*Área de recepción, área de cocina, área de ama de llaves.*

**4. Sabe ¿cómo se debe recepcionar al cliente?**

*Buena actitud, paciente, amigable, entusiasmo, carisma.*

**5. ¿Cómo debe ser la ropa de trabajo en el hotel?**

*Uniforme aseado, planchado, loción delicada, cabello recogido, maquillaje suave.*

**6. Sabe ¿Qué es el área de housekeeping?**

*Limpiar las habitaciones cada día, controla a las habitaciones.*

**7. Sabe ¿cómo atender a un cliente?**

*Con una sonrisa, amabilidad, que este satisfecho con el servicio brindado.*

**8. ¿Cómo se deben de manipular los alimentos?**

*Utilizar uniforme adecuado que contamine los alimentos, usar guantes, ropa limpia, usar gorro, manos limpias.*

**Gracias por su ayuda.**

**ANEXO N°16**

**Antes de la charla**



**NIVEL DE CONOCIMIENTO A LOS POBLADORES DEL CASERIO DE HUACA DE PIEDRA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE UN**

**ECOLOGGE HUACA DE PIEDRA**

Día: 31 de Octubre del 2014

Nombre: Felicita Suclupe Acosta

Conteste las siguientes preguntas:

**1. ¿Qué es un Ecolodge?**

*No sé.*

**2. ¿Cómo se debe cuidar el medio ambiente?**

*Ahorro y energía luz agua.*

**3. Sabe ¿Cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*No sé.*

**4. Sabe ¿Cómo se debe recepcionar al cliente?**

*Dar la bienvenida atenderlo y ser amable.*

**5. ¿Cómo debe ser la ropa de trabajo en el hotel?**

*Gorro, mandil, zapato cerrado.*

**6. Sabe ¿Qué es el área de housekeeping?**

*No sé.*

**7. Sabe ¿cómo atender a un cliente?**

*Siendo cortés.*

**8. ¿Cómo se deben de manipular los alimentos?**

*Lavándolos.*

**Gracias por su ayuda.**

**ANEXO N°17**

**Después de la charla**



**NIVEL DE CONOCIMIENTO A LOS POBLADORES DEL CASERIO DE HUACA DE PIEDRA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE UN**

**ECOLOGGE HUACA DE PIEDRA**

Día: 31 de Octubre del 2014

Nombre: Felicita Suclupe Acosta

Conteste las siguientes preguntas:

**1. ¿Qué es un Ecolodge?**

*Hotel ecológico, se preocupa por el medio ambiente, ubicado en un lugar natural.*

**2. ¿Cómo se debe cuidar el medio ambiente?**

*Plantar árboles, separar residuos, reciclar, ahorrar agua y reciclar el papel.*

**3. Sabe ¿Cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*Las áreas son: Área de recepción, área de cocina, área de ama de llaves.*

**4. Sabe ¿Cómo se debe recepcionar al cliente?**

*Primero, tener actitud y entusiasmo.*

**5. ¿Cómo debe ser la ropa de trabajo en el hotel?**

*Bien aseado, luego bien peinado, bien uniformado.*

**6. Sabe ¿Qué es el área de housekeeping?**

*Limpiar las habitaciones.*

**7. Sabe ¿Cómo atender a un cliente?**

*Con buena actitud.*

**8. ¿Cómo se deben de manipular los alimentos?**

*Lavarse las manos, luego ropa limpia y apropiada y calzado limpio.*

**Gracias por su ayuda.**

**ANEXO N°18****Antes de la charla**

**NIVEL DE CONOCIMIENTO A LOS  
POBLADORES DEL CASERIO DE HUACA DE  
PIEDRA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE UN**

**ECOLOGGE HUACA DE PIEDRA**

Día: 31 de Octubre del 2014

Nombre: María Luz Cajusol Rioja

Conteste las siguientes preguntas:

**1. ¿Qué es un Ecolodge?**

*No sé.*

**2. ¿Cómo se debe cuidar el medio ambiente?**

*No sé.*

**3. Sabe ¿Cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*No sé.*

**4. Sabe ¿Cómo se debe recepcionar al cliente?**

*No sé.*

**5. ¿Cómo debe ser la ropa de trabajo en el hotel?**

*No sé.*

**6. Sabe ¿Qué es el área de housekeeping?**

*No sé.*

**7. Sabe ¿Cómo atender a un cliente?**

No sé.

### **8. ¿Cómo se deben de manipular los alimentos?**

No sé.

**Gracias por su ayuda.**

## **ANEXO N°19**

### **Después de la charla**



### **NIVEL DE CONOCIMIENTO A LOS POBLADORES DEL CASERIO DE HUACA DE PIEDRA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE UN**

### **ECOLOGGE HUACA DE PIEDRA**

Día: 31 de Octubre del 2014

Nombre: María Luz Cajusol Rioja

Conteste las siguientes preguntas:

#### **1. ¿Qué es un Ecolodge?**

*Hotel que aloja turistas, cuida al medio ambiente, la construcción son como materiales de la zona.*

#### **2. ¿Cómo se debe cuidar el medio ambiente?**

*Sembrando plantas, Ahorrando luz con focos ahorradores, no gastando agua, sembrando flores.*

#### **3. Sabe ¿Cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*Área de recepción, área de cocina, área de ama de llaves, área administrativa.*

#### **4. Sabe ¿Cómo se debe recepcionar al cliente?**

*Amabilidad, cortesía, sonrisa, escuchándolos.*

#### **5. ¿Cómo debe ser la ropa de trabajo en el hotel?**

*Uniforme limpio, gorro y mandilón en cocina.*

#### **6. Sabe ¿Qué es el área de housekeeping?**

*Limpiar las habitaciones cada día.*

**7. Sabe ¿Cómo atender a un cliente?**

*Dando bienvenida, sonriéndole.*

**8. ¿Cómo se deben de manipular los alimentos?**

*Ser limpio y aseado.*

**Gracias por su ayuda.**

**ANEXO N°20****Antes de la charla**

**NIVEL DE CONOCIMIENTO A LOS  
POBLADORES DEL CASERIO DE HUACA DE  
PIEDRA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE UN**

**ECOLOGGE HUACA DE PIEDRA**

Día: 31 de Octubre del 2014

Nombre: Rosario Bances Mio

Conteste las siguientes preguntas:

**1. ¿Qué es un Ecolodge?**

*No sé.*

**2. ¿Cómo se debe cuidar el medio ambiente?**

*No sé.*

**3. Sabe ¿cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*No sé.*

**4. Sabe ¿cómo se debe recepcionar al cliente?**

*Con una grata bienvenida.*

**5. ¿Cómo debe ser la ropa de trabajo en el hotel?**

*Limpio e higiénico.*

**6. Sabe ¿Qué es el area de housekeeping?**

*No sé.*

**7. Sabe ¿cómo atender a un cliente?**

*Amabilidad.*

## **8. ¿Cómo se deben de manipular los alimentos?**

*Manos limpias.*

**Gracias por su ayuda.**

### **ANEXO N°21**

#### **Después de la charla**



#### **NIVEL DE CONOCIMIENTO A LOS POBLADORES DEL CASERIO DE HUACA DE PIEDRA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE UN ECOLOGE HUACA DE PIEDRA**

Día: 31 de Octubre del 2014

Nombre: Nombre: Rosario Bances Mío

Conteste las siguientes preguntas:

#### **1. ¿Qué es un Ecolodge?**

*Hotel ecológico construido con materiales de la zona, cuida el medio ambiente.*

#### **2. ¿Cómo se debe cuidar el medio ambiente?**

*Ahorrando las luces de mi casa, reciclar la basura, plantar árboles en mi zona, reforestar.*

#### **3. Sabe ¿cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*Área de recepción, área de cocina, área de ama de llaves, área administrativa, área de alimentos y bebidas.*

#### **4. Sabe ¿cómo se debe recepcionar al cliente?**

*Saludar, emplear frases de cortesía, tratarla con cortesía, sonriendo, interesarse por alguna dificultad que tenga.*

#### **5. ¿Cómo debe ser la ropa de trabajo en el hotel?**

*Utilizar uniforme aseado y planchado, cabello recogido, loción y maquillaje suave.*

#### **6. Sabe ¿Qué es el área de housekeeping?**

*Limpiar las habitaciones cada día.*

#### **7. Sabe ¿cómo atender a un cliente?**

*Mirar los ojos, escuchando, dar soluciones, amabilidad, solucionar cualquier problema.*

### **8. ¿Cómo se deben de manipular los alimentos?**

*Higiénico uniforme, lavarse las manos cada vez que manipulen alimento, no fumar, no estornudar, no secarse el sudor con las manos, no masticar chicle cuando cocina.*

**Gracias por su ayuda.**

## **ANEXO N°22**

### **Antes de la charla**



### **NIVEL DE CONOCIMIENTO A LOS POBLADORES DEL CASERIO DE HUACA DE PIEDRA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE UN**

### **ECOLOGGE HUACA DE PIEDRA**

Día: 31 de Octubre del 2014

Nombre: Angelica Llatas Quispe

Conteste las siguientes preguntas:

#### **1. ¿Qué es un Ecolodge?**

*No sé.*

#### **2. ¿Cómo se debe cuidar el medio ambiente?**

*No sé.*

#### **3. Sabe ¿Cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*No sé.*

#### **4. Sabe ¿Cómo se debe recepcionar al cliente?**

*No sé.*

#### **5. ¿Cómo debe ser la ropa de trabajo en el hotel?**

*No sé.*

#### **6. Sabe ¿Qué es el área de housekeeping?**

*No sé.*

**7. Sabe ¿Cómo atender a un cliente?**

*No sé.*

**8. ¿Cómo se deben de manipular los alimentos?**

*No sé.*

**Gracias por su ayuda**

**ANEXO N°23****Después de la charla**

**NIVEL DE CONOCIMIENTO A LOS  
POBLADORES DEL CASERIO DE HUACA DE  
PIEDRA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE UN**

**ECOLOGGE HUACA DE PIEDRA**

Día: 31 de Octubre del 2014

Nombre: Angélica Llatas Quispe

Conteste las siguientes preguntas:

**1. ¿Qué es un Ecolodge?**

*Hotel que aloja turistas, cuida al medio ambiente, la construcción son como materiales de la zona.*

**2. ¿Cómo se debe cuidar el medio ambiente?**

*Sembrando plantas, Ahorrando luz con focos ahorradores, no gastando agua, sembrando flores.*

**3. Sabe ¿cuáles son las áreas de un Ecolodge?**

*Área de recepción, área de cocina, área de ama de llaves, área administrativa.*

**4. Sabe ¿cómo se debe recepcionar al cliente?**

*Amabilidad, cortesía, sonrisa, escuchándolos.*

**5. ¿Cómo debe ser la ropa de trabajo en el hotel?**

*Uniforme limpio, gorro y mandilón en cocina.*

**6. Sabe ¿Qué es el área de housekeeping?**

*Limpiar las habitaciones cada día.*

**7. Sabe ¿cómo atender a un cliente?**

*Dando bienvenida, sonriéndole.*

**8. ¿Cómo se deben de manipular los alimentos?**

*Ser limpio y aseado.*

**Gracias por su ayuda.**

**ANEXO N°24****ENTREVISTA A UN EXPERTO**

La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: 14/noviembre del 2014 Hora: 2:15 pm

Lugar (ciudad y sitio específico): Caserío Huaca de Piedra

Entrevistador(a): Maria de los ángeles Diez Samame

Entrevistado(a): Daniel Bustamante Rojas

Cargo: Trabajo como proyectista en bosque de Pómac.

**Introducción**

En la entrevista que realizaremos será al gerente del Ecolodge Huaca de Piedra:

Buena tardes soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos se debe tener para la apertura de

uno y una buena administración, tanto servicios que se le deben brindar a un turista ecológico.

### **1. ¿Cuántas aves existen en Bosque de Pómac?**

*En el Bosque de Pómac tenemos muchas aves, y son por ejemplo. A la fecha se han registrado 89 especies de aves, siendo 16 de ellas endémicas de la llamada Región Tumbesina de Endemismos y 5 del Perú.:*

*-Las garzas (Garcita Bueyera, Garcita Blanca, Garza Grande, Garza Cuca, Garcita Azul)*

### **2. ¿Existen mamíferos y flora en el SHBP?**

*Si, existen y hay una gran variedad de flora y que decir de mamíferos, estos pueden ser: Entre los mamíferos destaca la presencia del gato montés (Leopardus colocolo) y de la especie endémica del Perú, el ratón arrocero. Dentro de los reptiles se encuentran el cascabel o sancarranca y la macanche.*

*Las principales especies vegetales son el algarrobo, el faique, el sapote y el angolo.*

### **3. ¿Qué rutas se harían con un Caballo para que el turista conozca?**

*Las rutas o circuitos que podrían hacer en el SHBP serían:*

*Para visitar el árbol milenario, este es un enorme algarrobo de más de 500 años, es el símbolo de los algarrobos del país, al cual los lugareños atribuyen milagros y leyendas. Luego esta, la casa Apícola Karl Weiss, este fue un primer productor apícola tecnificado de esta región, que aprovechó sosteniblemente los recursos brindados por el bosque seco, después esta la visita a las tres huacas :Huaca Las Ventanas, Huaca del Oro, Huaca La Merced, para estas huacas puedes estar con el caballo, pero debes subir a estas huacas a pie. También, puedes pasear por los caseríos de Illimo, donde los mismos pobladores realizan turismo vivencial, y estos son: Pomac y Caserío Huaca de Piedra.*

### **4. ¿Existen negocios de Apicultura?**

*Si existen en Illimo, los mismos jóvenes o señores lugareños de La Zaranda y La Curva. Venden productos ecológicos derivados del algarrobo y la miel de abeja. Y los horarios: son: L-D, 08:30/17:30.*

### **5. ¿Qué realizan en la Reforestación?**

*La reforestación, es la actividad de sembrar algarrobos en zonas de deforestación dado que, en el Bosque una parte esta deforestada y se necesita la ayuda de varias personas que están comprometidas con el medio ambiente.*

### **6. ¿Qué se hace en Turismo vivencial?**

*En el caserío Huaca de Piedra, el turismo vivencial es el de vivir la experiencia es decir, que los turistas que visitan el Ecolodge Huaca de Piedra, le enseñamos a sembrar, a conocer nuestra cultura.*

### **7. ¿Se pueden realizar caminatas cerca al bosque?**

*Claro, porque no hay muchos sitios donde las personas pueden hacer caminatas cerca de la zona así se relajara cerca de la naturaleza se podrían hacer yoga, observación de aves.*

**Gracias por su ayuda.**

## **ANEXO N°25 GUÍA DE OBSERVACIÓN**



Formato de Observación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006)

Observación del ecolodge “Huaca de Piedra”

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Observador: \_\_\_\_\_

Hora Inicio: \_\_\_\_\_

Hora de Finalización: \_\_\_\_\_

<b>ÁREAS OPERATIVAS DEL ECOLOGE</b>	<b>ÁREA DE RECEPCIÓN</b>	<b>FUNCIONES</b>	<b>ANÁLISIS</b>
		<b>PERSONAL</b>	

		ÁREA DE BOTONES	
		AREA DE TELEFONIA	
	ÁREA DE HOUSEKEEPING	FUNCIONES	
		PERSONAL	
	ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	FUNCIONES	
		PERSONAL	

**Nota:**

**ANEXO N°26**  
**ENTREVISTA A EXPERTOS**



La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Entrevistador(a): \_\_\_\_\_

Entrevistado(a): nombre, edad, género, puesto, dirección, gerencia o departamento \_\_\_\_\_

**Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos se debe tener para la apertura de uno y una buena administración, tanto servicios que se le deben brindar a un turista ecológico.

### **Preguntas:**

1. Para una adecuada administración en un Ecolodge ¿Cuáles son las estrategias de planificación?
2. ¿Cómo es su plan operativo por área dentro del Ecolodge?
3. ¿Tiene un plan de dirección y control en el Ecolodge?
4. Está pensando en agregar nuevos servicios complementarios para la ayuda del medio ambiente.
5. ¿Qué servicios complementarios usted brinda para que el turista ecológico este más comprometido con la naturaleza?
6. ¿Cómo maneja el área de recepción?
7. ¿Cómo maneja el área de reservas?
8. ¿Cómo maneja el área de lavandería?
9. ¿Cómo maneja el área de housekeeping?
10. ¿Cómo maneja el área de Alimentos y bebidas?
11. ¿Cómo recluta a su personal, lo elige más por experiencia, actitud o conocimientos?
12. ¿Cómo atiende a su personal frecuente?
13. ¿Cuáles son las características del personal por la que usted los eligió?
14. ¿Cómo capacita a su personal?
15. Cuando sus clientes son frecuentes ¿Qué es lo que usted realiza?
16. Para la apertura de un Ecolodge es necesario cumplir con los requisitos de MINCETUR, Para usted ¿Cuáles son los puntos más importantes que se deben cumplir?
17. ¿Es necesario que su personal cumpla con la normas del hotel? ¿Por qué?
18. ¿De qué material es su Ecolodge, ayuda a la conservación del medio ambiente?
19. Es necesario realizarlo construir en lugar natural el Ecolodge ¿Por qué?
20. Las personas que viven cerca de su Ecolodge, toman conciencia natural son participes a estas actividades.
21. ¿Cuáles son los servicios que no deben de faltar en un Ecolodge?
22. ¿Qué actividades ayudan al medio ambiente, realizan con los turistas?

23. La infraestructura de un Ecolodge ¿Es necesario para la conservación del medio ambiente?
24. Con respecto al precio ¿Cuáles son las estrategias que usted utiliza?

La conclusión que se ha llegado con la entrevista del día de hoy es aprender un poco más sobre el manejo de un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al sr(a). Por haber dado su tiempo para esta entrevista.

## ANEXO N°27

### ENTREVISTA A POBLADORES



La estructura de la entrevista (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 et al)

- **Entrevista sobre el manejo de administración de un Ecolodge**

- **Fecha:**  
\_\_\_\_\_
- **Hora:**  
\_\_\_\_\_
- **Lugar:**  
\_\_\_\_\_
- **Entrevistador(a):**  
\_\_\_\_\_
- **Entrevistado(a): nombre, edad, género, puesto, dirección, gerencia departamento** \_\_\_\_\_

### **Introducción**

En la entrevista que realizaremos serán dos: Personas capacitadas sobre qué se necesita para tener un Ecolodge y las personas que laboran en dicho lugar.

Buena tardes soy María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de Administración Hotelera y de servicios, esta entrevista me ayudara con un proyecto de investigación que estoy realizando en estos momentos sobre los Ecolodge, para conocer que conocimientos tienen los pobladores que viven en la zona donde está el Ecolodge.

### **Preguntas:**

1. ¿Dónde has trabajado antes en un hotel?
2. ¿Tienes experiencia en un Ecolodge?
3. ¿Qué es un Ecolodge?
5. Sabe ¿Cómo se debe recepcionar al cliente?
6. Sabe ¿cuáles son las técnicas de housekeeping?
7. Sabe ¿Qué es libro de registros?
8. Sabe ¿cómo atender a un cliente?
9. Sabe ¿cuáles son las áreas de un Ecolodge?
10. ¿Qué actividades se realiza en un ecolodge? Menciónelas
11. ¿Le gustaría una capacitación sobre Ecolodge?

La conclusión que se ha llegado con la entrevista del día de hoy es saber si los socios de este Ecolodge saben manejar un Ecolodge. Esta entrevista fue realizada por María de los Ángeles Diez Samamé, estudiante de la carrera profesional de Administración Hotelera y de servicios, le queremos dar las gracias al sr(a). , por haber dado su tiempo para esta entrevista

**ANEXO N°28****CAPACITACIONES SOBRE ÁREAS OPERATIVAS PROPUESTA DE MANEJO DE ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS OPERATIVAS EN EL ECOLODGE “HUACA DE PIEDRA” -DISTRITO DE ILLIMO****I. DATOS GENERALES**

**CURSO:** Administración en un establecimiento hotelero: Ecolodge

**DURACIÓN:** 2 horas

**FECHA DE INICIO Y TÉRMINO:**

**MODALIDAD:** Exposición – taller práctico

**OBJETIVO:**

Objetivo general:

- Capacitar a los socios del Ecolodge “Huaca de piedra” Distrito de Illimo, en cómo se debe de administrar un establecimiento Hotelero.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Brindar conocimientos básicos y específicos a los socios del Ecolodge, proceso adecuado que se debe brindar para la atención adecuado para el turista.

- Realizar taller de la administración en un hotel.

**II. JUSTIFICACIÓN**

- Estas capacitaciones serán de gran importancia, porque será de gran utilidad para el Hotel Ecolodge “Huaca de Piedra”, debido a que los socios del mismo caserío tendrán conocimientos sobre el proceso, administración, atención al turista en el Ecolodge.

**III. COMPETENCIAS**

- Al finalizar la capacitación, los cuidadores serán capaces de:
- Conocer cómo se administra y cómo funciona un establecimiento hotelero.

- Brindar una atención personalizada a los turistas ya sean nacionales o extranjeros por parte de los socios del Ecolodge “Huaca de Piedra”

#### IV. ORGANIZACIÓN

- Organizador

Estudiante de la escuela de administración Hotelera y de Servicios turísticos.

#### V. PROGRAMA EDUCATIVO

##### CONTENIDO TEMÁTICO

##### 1. Medio ambiente

- Cuidados del medio ambiente.

##### 2. Recepción

- Etiqueta de presentación
- Actitud
- Entusiasmo

##### 3. Ropa de trabajo

- Higiene
- Uso correcto del uniforme

##### 4. Housekeeping

- ¿Qué es?
- Responsable del área
- Funciones del área

##### 5. Manipulación de alimentos

- Uniforme adecuado para la preparación de los alimentos
- Buen lavado de manos
- Contaminación de alimentos
- Enfermedades por la falta de higiene

## VI. CONTENIDOS TEMÁTICO PARA LA CAPACITACIÓN

### TEMA N° 01: CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE (Otero, 2001)

- Para ahorrar agua, lo más importante es no desperdiciar. Por eso, cierra el grifo mientras te cepillas los dientes, o mientras te enjabonas en la ducha. Además, es mejor cambiar el baño por la ducha.



- Separa los residuos en distintos cubos de basura. Puedes decorar cubos de distintos colores para que sea más fácil identificar qué debes poner en cada bolsa.



- Antes de reciclar el papel, recuerda usarlo por las dos caras. Además, puedes comprar papel reciclado, así salvarás árboles.



- Utiliza el transporte público en lugar del coche. Es un ahorro para toda la familia, y contribuirás a evitar la contaminación y el derroche de energía.



- Usa bombillas de bajo consumo. No sólo ayudarás a ahorrar electricidad, sino que también reducen el gasto en la factura de la luz.



- Apaga los aparatos eléctricos de casa cuando no se estén usando. El estado en standby consume energía, así que es mejor desconectarlos del todo. También puedes esperar a que la lavadora o el lavavajillas

estén llenos antes de enchufarlos, así no desperdiciarás electricidad ni agua.



- Reutiliza las bolsas de plástico, y utiliza mejor las que sean biodegradables. Guárdalas cuando vayáis a hacer la compra, o usa bolsas de tela.



- No abuses de la luz eléctrica, aprovecha la luz natural. Es más saludable ajustar nuestro horario para aprovechar al máximo las horas de luz solar.
- Plantar árboles en su jardín y la comunidad. Todo el mundo sabe que la plantación de árboles puede ayudar al medio ambiente. Los árboles secuestran las emisiones de CO<sub>2</sub>, reduciendo al mínimo los efectos del calentamiento global. También tienen muchos efectos beneficiosos. Los árboles enfrían tu casa, lo que reduce la energía utilizada para la refrigeración. Los árboles mejoran la salud mental, etc. Si no puedes plantar árboles por que no tienes jardín, financia proyectos de plantación de árboles, contribuyes de este modo a restaurar una selva tropical o a frenar la desertización.

## TEMA N° 2: RECEPCIÓN

(Hernández, 2009)



### 1. Etiqueta de presentación

La recepción, da la primera impresión real que el cliente conserva de la empresa estableciendo el punto de comparación efectuada por el turista en relación con la imagen publicitaria. El departamento de recepción es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el primer departamento con el que el CLIENTE. El

repcionista, debe ser la mejor y recordar que para serlo hay que parecerlo, por ello hay que ser profesional.

## 2. Necesidades básicas de los huéspedes

- Seguridad
- Garantía
- Limpieza
- Comodidad
- Amabilidad
- Profesionalismo
- Trato amistoso
- Facilitación de los servicios y equipos funcionales.

## 3. Expectativas básicas del huésped

- El huésped espera encontrar al llegar a un hotel como mínimo: Habitaciones limpias y cómodas.
- Cortesía profesional y servicio amistoso.

## 4. Actitud

Como buen prestador de servicios hay que ser amigables, pacientes, profesionales y no dejar nada resuelto.

## 5. Entusiasmo

Es la parte más importante para el mejor desempeño de sus labores.

## 6. Funciones de la recepción del hotel (Álvarez, 2006)

- a) Dar la bienvenida a los huéspedes que llegan al hotel.
- b) Asignar las habitaciones de acuerdo a las reservas diarias.
- c) Realizar el check in de huéspedes individuales y grupales.
- d) Realizar el check out de huéspedes individuales y grupales.

- e) Informar a los huéspedes de los servicios y facilidades del hotel.
- f) Asistir al huésped de forma permanente resolviendo cualquier inquietud.
- g) Conocer las actividades diarias realizadas del hotel, a fin de dar información a quien lo requiera.
- h) Conocer las tarifas de habitaciones, para realizar una venta efectiva.
- i) Actualizar las tarjetas de registro diariamente.
- j) Ingresar los consumos de cada huésped en las distintas áreas del hotel a su cuenta.
- k) Resguardar, entregar y recibir las llaves de las habitaciones.
- l) Conocer y tener información sobre los puntos turísticos y eventos más importantes realizados en la ciudad.
- m) Cuadrar su caja.
- n) Entregar su turno eficazmente al recepcionista entrante.
- o) Mantener el área de trabajo limpia y organizada.
- p) Conocer y cumplir con las políticas de pago para los huéspedes.
- q) Asignación de habitaciones de acuerdo a las reservas recibidas.
- r) Coordinar con la Gerencia del hotel la llegada de los huéspedes VIP.
- s) Conocer los procedimientos en caso de emergencia.
- t) Mantener a Gerencia informada sobre las quejas, pedidos y sugerencias de los huéspedes.
- u) Asignar las cajas fuertes en recepción a los huéspedes que lo requieran.

Las funciones realizadas por el Departamento de Recepción durante el proceso Check-in tienen significados importantes para el establecimiento, por cuanto a través de algunas de estas funciones se llevan los registros administrativos del huésped en el sistema computarizado, desde su llegada hasta su salida. Cualquier negligencia llevada a cabo durante estas funciones y procedimientos repercutirán en aspectos negativos para el hotel (en

alojamiento / ingresos), para el departamento (como unidad operadora) y el personal (Imagen del establecimiento).

#### 7. Procedimiento de registro de huéspedes o check-in

-Registro de Huéspedes (check-in):

- Da la bienvenida al cliente y solicita apellido.
- Verifica si tiene reserva.
- Buscar tarjeta de registro.

#### 8. Registro de Huéspedes con Reservaciones (Álvarez, 2006)

- a) Solicita al cliente llenar datos personales en la tarjeta de registro: dirección de habitación, nacionalidad, pasaporte, fecha de nacimiento, entre otros.
- b) Solicita comprobante de pago o voucher de entidad bancaria o agencia de viajes.
- c) Rectificar los datos plasmados en el voucher coincidan con la reserva.
- d) Informa los servicios que ofrece el Hotel Bella Vista y los horarios de funcionamiento.
- e) Solicita al cliente la tarjeta de crédito o depósito de garantía por consumos extras en el alojamiento.
- f) Bloquea en el sistema computarizado aquellos clientes que no hayan dejado un depósito de garantía o efectivo.

#### 9. Procedimiento de salida de huéspedes o check-out (Álvarez, 2006)

- a. Verifica el listado de salidas del día para conocer la disponibilidad de habitaciones a vender
- b. Recibe llaves de habitación por el huésped y control remoto T.V.
- c. Busca en el Rack de habitaciones (Implemento donde se encuentra ubicado la tarjetas de registro por habitación) el número de la habitación

- y revisa que todos los soportes de consumos estén anexados a la tarjeta de registro del huésped.
- d. Emite pre-factura para que el cliente verifique su consumo y si está de acuerdo, con lo facturado, emite factura original.
  - e. Solicita firma del cliente en la factura.
  - f. Si el cliente no está de acuerdo con el monto a pagar, mostrarle los soportes de consumos de los servicios prestados por el hotel durante su estadía.
  - g. Entrega factura original al cliente.
  - h. Verificar cuales son las condiciones de pago de los clientes, si tienen garantía o si por el contrario, se debe efectuar el cobro de la factura en el sistema computarizado.
  - i. Da la despedida al huésped.

### **TEMA N° 03: ROPA DE TRABAJO**

(Dorado y Cerra, 2004). Manual de Recepción y atención al cliente.

#### **MUJERES**

- Portar el uniforme aseado y planchado.
- Si utilizas perfumes debe ser lo más delicado posible.
- Tener el cabello recogido con algún pasador.
- Las uñas deben estar impecables, no muy largas y el esmalte en tonos claros.

#### **HOMBRES**

- Portar uniforme aseado

- No puede presentarse con barba.
- Si utiliza loción, debe ser suave.
- Debe tener cabello corto y arreglado.

#### **TEMA Nº4: HOUSEKEEPING**

(Jiménez ,2000) Regiduría de pisos: la gobernanta



- Un ama de llaves del hotel es un empleado de un hotel que es responsable de mantener las habitaciones y otras áreas de la limpieza establecimiento. Se prefiere que las recamareras de hoteles tienen un diploma de escuela secundaria o su equivalente, antes de solicitar un puesto de trabajo, aunque esto no suele ser un requisito. La mayoría de los hoteles están dispuestos a capacitar a una nueva ama de llaves.
- **OBJETIVO:** Es mantener en perfecto estado todas las habitaciones del hotel, para ello deberá llevar un riguroso control de todo lo relativo a la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, áreas públicas, ropa de habitaciones, lavandería.
- **MISIÓN:** Es mantener disponibles para su alquiler o utilización inmediata todas las habitaciones y áreas públicas en general de un hotel.
  1. Responsabilidades básicas en relación a la limpieza, arreglo y atención de habitaciones y áreas comunes  
Conocer el uso de los materiales, herramientas y menaje a utilizar en la limpieza de habitaciones.

- a. Efectuar el montaje de carro de limpieza para el arreglo de habitaciones seleccionando los productos, utensilios y lencería de cama y baño necesarios, disponiéndolos de forma ordenada.
- b. Ser capaz de realizar las operaciones de limpieza de habitaciones en el orden y con las técnicas adecuadas.
- c. Aplicar las técnicas para el montaje de una cama.
- d. Conocer y realizar adecuadamente los procedimientos a seguir para la recogida y reposición de la ropa sucia de clientes.
- e. Efectuar la limpieza y mantenimiento de mobiliario y paredes aplicando las técnicas establecidas según el tipo de superficie a limpiar.
- f. Efectuara la limpieza y desinfección de pisos y baños aplicando los productos recomendados y cumpliendo con las normas de seguridad.
- g. Elaborar informe de consumo de la habitación haciendo uso de los formatos establecidos.
- h. Dominar los procedimientos a seguir con los objetos olvidados en las habitaciones.
- i. Realizar correctamente el retiro de materiales, equipos e insumos utilizados en la limpieza de habitaciones.
- j. Aplicar técnicas de limpieza y mantenimiento del carro de limpieza.
- k. Aplicar las técnicas de recuento, clasificación y etiquetado de ropa sucia y su envío a la lavandería.
- l. Elaborar reporte de finalización de trabajo en la habitación utilizando los formatos establecidos.
- m. Aplicar las técnicas más adecuadas para el tratamiento de quejas por parte de los clientes.
- n. Atender correctamente las solicitudes del cliente de reposición de materiales en la habitación.

- o. Dominar las técnicas de prevención de hurtos o pérdidas en la habitación y de respuesta a incidentes con los clientes.

## 2. Las funciones principales de un ama de llaves

### A) Organización de los recursos humanos:

- ✓ Selecciona y entrena al personal de nuevo ingreso en coordinación con la oficina de personal.
- ✓ Participa en la capacitación y adiestramiento de su personal.
- ✓ Programa días de descanso, vacaciones, permisos, etc.
- ✓ Periódicamente organiza juntas con su equipo de trabajo.
- ✓ Imparte cursos de capacitación y adiestramiento a su personal (es instructora interna habilitada).
- ✓ Solicita personal eventual en caso de ser necesario.
- ✓ Mantiene motivado a su personal para un mejor servicio.
- ✓ Planifica la actividad de su área con la participación de sus subordinados.
- ✓ Mantiene un ambiente de compañerismo y cooperación.
- ✓ Otorga incentivos y aplica sanciones según el reglamento interior de trabajo.

### B) Organización y supervisión de las tareas cotidianas:

- ✓ Supervisa toda la operación realizada por el personal del departamento de acuerdo con las normas establecidas.
- ✓ Asiste al gerente en la elaboración de programas de mantenimiento en cuartos y áreas públicas
- ✓ Elabora programas de limpieza, tales como: limpieza exterior de ventanas, lavado de alfombras, limpieza

## 3. Los 15 pasos estándar para atender una habitación de la que sale el cliente, son:

- a. Llamar a la puerta para comprobar si el cliente está en la habitación.

- b. El carro de trabajo lo dejará en el pasillo al lado de la pared y cerca de la puerta, de forma que en ningún momento dificulte el paso de los clientes.
- c. Dejar abierta la puerta de la habitación durante todo el proceso de limpieza (si es el estándar del hotel, sino adoptará las medidas de seguridad que el hotel establezca).
- d. Abrir cortinas, ventanas y balcones para ventilar la habitación.
- e. Comprobar el correcto funcionamiento de luces, enchufes y aparatos eléctricos.
- f. Vaciar y limpiar papeleras, ceniceros y vasos.
- g. Recoger la ropa sucia de la cama y colocarla en la bolsa que el carro lleva para este cometido.
- h. Hacer la cama con la ropa limpia que lleva en el carro.
- i. Limpiar el cuarto de baño.
- j. Limpiar el polvo y fregar en caso necesario lámparas, decoraciones, ventanas, escritorios, sillones, etc.
- k. En el caso de los armarios y escritorios la limpieza se hará tanto por dentro como por fuera.
- l. Aspira moquetas, sillones, alfombras, cortinas, etc.
- m. Reponer las dotaciones de la habitación, colocando cada artículo en el lugar que le corresponde y cuidando que su posición sea la adecuada.
- n. Comprobar que todo está en perfecto estado y que no queda nada por hacer.
- o. Cerrar ventanas, balcones y cortinas.
- p. Ambientar la habitación y cerrar la puerta de entrada al salir.

En el caso de que el cliente permanezca en nuestro hospedaje, además:

- 1. Colocar la ropa de dormir del cliente debajo de la almohada.

2. Colocar lo mejor posible la ropa que el cliente pudiera tener esparcida por la habitación. De no ser por indicación del cliente, nunca abrirá el armario para colocar la ropa dentro.
3. Al limpiar el baño, procurar dejar los objetos personales del cliente en el mismo sitio y en la misma posición que estaban.

### **TEMA N°05: MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS**

(Felipe & Felipe ,2004). Manual de higiene y seguridad alimentaria en Hostelería

La adecuada manipulación de los alimentos desde que se produce hasta que se consumen incide directamente sobre la salud de la población.

Esto demuestra la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de estos.

Las medidas más eficaces en la aprobación de estas enfermedades son las higiénicas, ya que en la mayoría de los casos el manipulador es el que interviene en la contaminación de los alimentos.

El profesional de la alimentación tiene antes la responsabilidad de respetar y proteger la salud de los consumidores por medio de una manipulación muy cuidadosa. Para lograrlo el manipulador debe adquirir conocimientos en materia de su trabajo en el manejo de los alimentos. También el manipulador de los alimentos debe desarrollar actitudes de conducta personal que beneficien su trabajo como higiene personal y organización del trabajo.

## ANEXO N°29

**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela de Administración Hotelera y de  
Servicios Turísticos**



**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN  
INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el  
Ecolodge “Huaca de Piedra” Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylene Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, el señor Mauricio Serrudo Arze lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.

Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante:

Firma:

Ciudad y fecha: *Cajaluyo, 13 Junio, 2014*

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha:

**ANEXO N°30**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de**  
**Servicios Turísticos**



**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**  
**EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el  
 Ecolodge “Huaca de Piedra” Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylene Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, la señora Rita Vasallo Campodónico lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.

Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).

Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.

Teléfono: 455678.

Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.

Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.

Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).

Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.

Teléfono: 979305096.

Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante:

Firma: Marta Vassallo C. . Rita Vassallo C.

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

**ANEXO N°31**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de**  
**Servicios Turísticos**

**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN**  
**INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el  
Ecolodge “Huaca de Piedra” Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylene Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, la señora Rocío del Carmen Zapata Peña lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.

Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante: Rocio del Carmen Zapata Peña

Firma: [Firma manuscrita]

Ciudad y fecha: Chiclayo 21 Julio 2014.

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha:

**ANEXO N°32**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de Servicios**  
**Turísticos**

**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN**  
**INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge “Huaca de Piedra”  
Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylene Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, la señora Rosario Fernández Tapia lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.

Contacto: Tesista.

Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé

Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).

Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.

Teléfono: 455678.

Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.

Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.

Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).

Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.

Teléfono: 979305096.

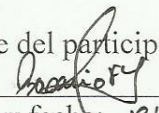
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: “Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge “Huaca de Piedra Distrito Ilimo-Lambayeque” y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante:

Firma:  .

Ciudad y fecha: Chiclayo 16

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:

Firma: \_\_\_\_\_ .

Ciudad y fecha:

**ANEXO N°33**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de  
Servicios Turísticos**

**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN  
EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el  
Ecolodge “Huaca de Piedra” Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylene Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, el señor Mario Alonso Barrueto Guerrero lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.

Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante:

Firma: Mario Alonso Barreto Guerrero

Ciudad y fecha: Chiclayo 21/06/14

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha:

**ANEXO N°34**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de**  
**Servicios Turísticos**

**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**  
**EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge “Huaca de Piedra”  
Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylen Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, el señor Elvis Serruto Perea lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.


Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante: Elvis Servato Perea  
Firma:   
Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

**ANEXO N°35**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de  
Servicios Turísticos**

**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**  
**EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge “Huaca de Piedra”  
Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylen Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, la señora Rosana Correa Alamo lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación

Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

*Rosana Coraco Obispo*  
Nombre del participante:

Firma: *RO*

Ciudad y fecha: *Alicapuzo 07 Julio 2014*

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha:

**ANEXO N°36**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de**  
**Servicios Turísticos**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**  
**EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge “Huaca de Piedra”  
Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylen Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, la señora Amelia Villegas Timana lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación

Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante: AMELIA DEL ROCIO VILLEGAS TIRKANA  
Firma: [Firma manuscrita]  
Ciudad y fecha: 07/ Julio / 2014.

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha:

**ANEXO N°37**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES  
Escuela de Administración Hotelera y de  
Servicios Turísticos**

**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN  
EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge “Huaca de Piedra”  
Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylen Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, la señora Maria Luz Cajusol Rioja lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación

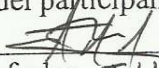
Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante: *maría Luz Cajusal Riojas*  
Firma:   
Ciudad y fecha: *ILLIMO 4-7-14*

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha:

**ANEXO N°38**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de  
Servicios Turísticos**

**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**  
**EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge “Huaca de Piedra”  
Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylen Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, la señora Andrea Acosta Chero lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación

Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante:

Firma: A. Diez Samamé

Ciudad y fecha: Illimo (Huaca de Piedra) - 5-07-2014

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha:



**ANEXO N°39**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de**  
**Servicios Turísticos**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**  
**EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el  
 Ecolodge “Huaca de Piedra” Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylene Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, el señor Andrés Tejada Riojas lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.

Nombre: María de los Ángeles Diez Samané  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante: *Andrés J. D.*

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: *Illimo 05-07-2019*

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

**ANEXO N°40**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de  
Servicios Turísticos**

**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN  
EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el  
Ecolodge “Huaca de Piedra” Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylene Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, la señora Felicita Suclupe Acosta lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.

Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante: Felicitá. Suedupe. Acosta  
Firma: Felicitá SA  
Ciudad y fecha: ILLIMO Caserío Huaca de Piedra

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:  
Firma: \_\_\_\_\_  
Ciudad y fecha:

**ANEXO N°41**  
**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración Hotelera y de  
Servicios Turísticos**

**CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN  
EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge “Huaca de Piedra”  
Distrito de Illimo-Lambayeque

**1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado a participar de una investigación que busca *Proponer un manejo adecuado de la administración del Ecolodge “Huaca de Piedra” en el Distrito de Illimo, Lambayeque*. La información que usted proporcione en la entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto) quedará registrada en una grabación de audio (cinta magnetofónica); y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador responsable María de los Ángeles Diez Samamé y su profesora asesora, Mgtr. Aylene Serruto. La entrevista (a través del cuestionario con ítem abierto), consiste en *la técnica de la entrevista semiestructurada*. La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado, la señora Angélica Llatas Quispe lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los entrevistados.

Estoy invitándolo a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello le afecte de ninguna forma. Lo único que le puedo ofrecer es conocer los avances y resultados de la misma, y una copia del documento final. También si usted lo desea y solicita, podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador de Tesis, el Dr. Julio César Fernández Alvarado, de la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación, no le significará ningún gasto de dinero, pues los costos de movilización y traslado, serán cubiertos por el estudio. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.

Nombre: María de los Ángeles Diez Samamé  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 455678.  
Correo electrónico: mariadelosangeles.01@outlook.com

Contacto: Coordinador de Tesis.  
Nombre: Dr. Julio César Fernández Alvarado.  
Escuela: Administración Hotelera y de Servicios – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).  
Dirección: Avenida Panamericana Norte N° 855.  
Teléfono: 979305096.  
Correo electrónico: cfernandez@usat.edu.pe

## 2. Documento del Consentimiento.

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado de la investigación: "Propuesta de manejo de administración en el Ecolodge "Huaca de Piedra Distrito Illimo-Lambayeque" y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello me afecte de ninguna forma.

Nombre del participante:

Firma:

Ciudad y fecha:

*Angelica Floritas G*  
*Illimo Huaca de Piedra*

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre del coordinador de Tesis:

Firma:

Ciudad y fecha:

### ANEXO N°42

#### EL ECOLODGE ANTES DE LAS REMODELACIONES

Como recién se está arreglando tiene por mejorar en el aspecto exterior (fachada, logo de madera en el ecolodge porque no se puede reconocer que es un Ecolodge u parece una casa). También, se pueden mostrar en las fotografías que se veía de ese modo.



**Fotos: Exteriores del Ecolodge “Huaca de Piedra”**

- El ingreso principal no cuenta con un logo que identifique al Ecolodge.
- Falta implementar el área destinada al bar.

**Fotos: Interiores del Ecolodge “Huaca de Piedra”**



Con respecto a las habitaciones, estas son muy sobrias, carecen de los implementos básicos, de igual manera la decoración es simple.

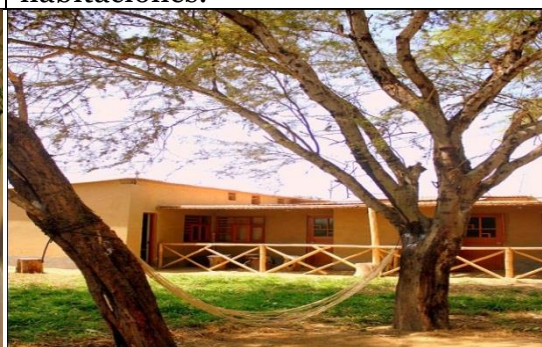
**ANEXO N°43**  
**REMODELACIONES EN EL ECOLODGE**

### EL ECOLODGE DESPUÉS DE LAS REMODELACIONES



Utilización del bambú, para un aspecto más rústico.

Mejora en el diseño de las habitaciones.



### ANEXO N°44 ENTREVISTAS A EXPERTOS

## ENTREVISTADOS A EXPERTOS SOBRE COMO ADMINISTRAR UN ECOLOGDE.



**Entrevistado N°01:** Mauricio Serrudo Arce.  
**Ocupación:** Administrador Hotelero.



**Entrevistado N° 02:** Rocío del Carmen Zapata Peña.  
**Ocupación:** Personal de hotelería Hotel Win Meier.



**Entrevistado N°03:** Rosario Fernández Tapia.  
**Ocupación:** Docente de Administración.



**Entrevistado N° 04:** Mario Alonso Barrueto Guerrero.  
**Ocupación:** Administrador de Marketing.

## ANEXO N°45 CAPACITACIONES A POBLADORES

**EN CAPACITACIONES SOBRE COMO ADMINISTRAR UN ECOLOGDE.**



**ANEXO N°46  
POBLADORES ENTREVISTADOS**

**LOS POBLADORES COMO ENTREVISTADOS PARA SABER EL NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE UN ECOLOGE.**



**Entrevistado N°01:** María Luz Cajusol Rioja.  
**Estudios:** Secundarios.

**Entrevistado N° 02:** Andrea Costa Chero de Tejada.  
**Estudios:** Primarios



**Entrevistado N°03:** Andrés Tejada Rioja.  
**Estudios:** Primarios.

**Entrevistado N° 04:** Felicita Suclupe Acosta.  
**Estudios:** Primarios

**POBLADORES TRABAJANDO EN EL ECOLODGE**

**LOS POBLADORES TRABAJANDO EN EL ECOLODGE “HUACA DE PIEDRA”-DISTRITO ILLIMO.**

