



ANEXO 1

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CON EL FINANCIAMIENTO DEL FEDU

1. Título del proyecto

DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE EN HOTELES TRES ESTRELLAS DE LA REGION PUNO - 2022

2. Área de Investigación

Área de investigación	Línea de Investigación	Disciplina OCDE
Administración	Administración y marketing	

3. Duración del proyecto (meses)

12 meses

4. Tipo de proyecto

Individual	<input checked="" type="radio"/>
Multidisciplinario	<input type="radio"/>
Director de tesis pregrado	<input type="radio"/>

4. Datos de los integrantes del proyecto

Apellidos y Nombres	Hancco Gómez Miriam Serezade
Escuela Profesional	Administración
Celular	951960500
Correo Electrónico	mhancco@unap.edu.pe

- I. Título (El proyecto de tesis debe llevar un título que exprese en forma sintética su contenido, haciendo referencia en lo posible, al resultado final que se pretende lograr. Máx. palabras 25)

DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE EN HOTELES TRES ESTRELLAS DE LA REGION PUNO - 2022

- II. Resumen del Proyecto de Tesis (Debe ser suficientemente informativo, presentando -igual que un trabajo científico- una descripción de los principales puntos que se abordarán, objetivos, metodología y resultados que se esperan)

El sector turismo por ser una empresa que brinda servicio se encuentra mas preocupado por desarrollar y mejorar la calidad que garanticen no solo la



prestación de un servicio óptimo, sino que garanticen una ventaja competitiva

Se ha podido notar que en la actualidad el personal con que cuentan los hoteles de tres estrellas son personas que relativamente están capacitadas en administración turística haciendo que el cliente no se sienta totalmente satisfecho en la atención recibida. Es necesario fortalecer y consolidar la capacidad de la empresa que permita que los clientes puedan confiar y preferir a este hotel.

Muchas compañías están buscando la manera de medir, describir y manejar sus activos intangibles para que tenga más efectos favorables en la agregación de valor. Sin embargo los activos intangibles son muy importantes para las empresas ya que la inteligencia humana y los recursos intelectuales son hoy lo más valiosos activos de cualquier corporación. Esto transformara la economía y a la sociedad en su creación de riqueza y extracción de valor. Las empresas tienen que rodearse de empleados con experiencia y habilidades que puedan desarrollarlas en la organización para en un futuro generen valor a sus marcas, reputación, imagen, al potencial de los empleados

III. Palabras claves (Keywords) (Colocadas en orden de importancia. Máx. palabras: cinco)

Desempeño, personal, calidad, capacidades, dedicación

IV. Justificación del proyecto (Describa el problema y su relevancia como objeto de investigación. Es importante una clara definición y delimitación del problema que abordará la investigación, ya que temas cuya definición es difusa o amplísima son difíciles de evaluar y desarrollar)



Hoy en día la mayoría de las empresas invierten mucho dinero en estudios para buscar como llegar a tener una ventaja competitiva, mas sin embargo son escasas las instituciones que saben que la verdadera estrategia para que una organización se desarrolle es el potencial que tiene de su capital intelectual lo cual es una estrategia competitiva.

Las creencias e ideas tradicionales concebidas por los directivos acerca del crecimiento y desarrollo empresarial competitivo, se ha modificado por completo

El identificar el capital humano en las empresas es importante ya que si conoce el rendimiento que están dando los empleados y como están desarrollando sus capacidades y habilidades, lo cual hace que generen un valor a las empresas por lo que es necesario hacer una inversión en el capital humano para potencializarlo y de esta manera hacer que el capital humano aumente su rendimiento por lo que se crea un ventaja competitiva a través del capital humano

Al contar con calidad se disminuyen los costos, los procesos y los recursos se optimizan, se garantiza la permanencia en el mercado y permite crecer con mayor facilidad.



V. Antecedentes del proyecto (Incluya el estado actual del conocimiento en el ámbito nacional e internacional. La revisión bibliográfica debe incluir en lo posible artículos científicos actuales, para evidenciar el conocimiento existente y el aporte de la Tesis propuesta. Esto es importante para el futuro artículo que resultará como producto de este trabajo)

Los antecedentes considerados de referencia son investigaciones realizadas de temas similares al presente trabajo, se ha tomado en cuenta las siguientes:

- TESIS: “ CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCION DEL TURISTA EXTRANJERO EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS EN LA CIUDAD DE PUNO 2005 - 2006” (Tomas Tizado Chura).



Para optar el Grado Académico de Magíster Scientiae en Gestión Empresarial. Puno 2008. Concluye lo siguiente: a) Que los atributos mas valorados por los turistas extranjeros que influyen en la calidad de servicios que ofrecen los establecimientos Hoteleros y Extra hoteleros se resume en 20 atributos, de los cuales se mencionan en a: Limpieza en el cuarto de baño que representa un 94%, limpieza en las habitaciones 93%, duchas en buen control de temperatura 90%, comodidad de las camas 88%, comodidad cuarto de baño en la habitación 87%, como los 5 atributos mas resaltantes. Y concluye que la calidad de Servicios en los mencionados establecimientos es aceptable. Además un turista extranjero elige un hotel que tenga categoría, con la infraestructura debidamente adecuada, que posea restaurantes, bares, servicios de reserva, limpieza y mantenimiento, eficacia de los empleados o su disposición y amabilidad en el trato con los usuarios.

- TESIS “ FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION A LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE RENTABILIDAD DE LOS RESTAURANTES DE DOS TENEDORES EXISTENTES EN LA CIUDAD DE PUNO (Karina Carmen Quiroz Molina)

Para optar el Grado Académico de Magíster Scientiae en Administración y Finanzas. Puno 2009. Concluye lo siguiente: a) Que no existe una plena satisfacción al cliente de parte del personal que los atiende directamente; ya que si bien son respetuosos, les falta ser amables. Otra causa que afecta a la calidad de servicios ofrecidos por los restaurantes, son las condiciones de higiene del local, son regulares, el ambiente es tradicional. Y un mínimo porcentaje de los encuestados, piensa que debería ser más moderno. Afectando todo ello a la rentabilidad de los restaurantes. b) Lo que si les causa plena satisfacción son los servicios adicionales que reciben, tales como: danzas en vivo, es decir la difusión del folklore puneño. c) A los restaurantes turísticos de dos tenedores les falta, especializar a su personal, capacitándolos, para que se desempeñen eficientemente, demostrando sus habilidades; con el fin de ofrecer una óptima calidad de servicio al cliente, ya que ello significa una verdadera ventaja competitiva de una empresa.



VI. Hipótesis del trabajo (Es el aporte proyectado de la investigación en la solución del problema)

El desempeño del personal incide de manera positiva en la calidad de atención al cliente en los hoteles tres estrellas de la región Puno año 2022.

VII. Objetivo general

Determinar la incidencia del desempeño del personal en la calidad de atención al cliente en hoteles de tres estrellas de la Región Puno 2022

VIII. Objetivos específicos

- Identificar las capacidades con las que cuentan el personal y su incidencia en la calidad de atención al cliente
- Identificar la dedicación que tiene el personal y su incidencia en la calidad de atención al cliente
- Desarrollar estrategias que permitan mejorar el desempeño del personal orientadas a la calidad de atención al cliente

IX. Metodología de investigación (Describir el(los) método(s) científico(s) que se empleará(n) para alcanzar los objetivos específicos, en forma coherente a la hipótesis de la investigación. Sustentar, con base bibliográfica, la pertinencia del(los) método(s) en términos de la representatividad de la muestra y de los resultados que se esperan alcanzar. Incluir los análisis estadísticos a utilizar)

El diseño de la investigación es no experimental, que es la forma particular o especial de realizar la investigación dentro de cualquiera de los tipos de la investigación
Esta investigación, de acuerdo a los objetivos que persigue, es una investigación de tipo descriptiva

X. Referencias (Listar las citas bibliográficas con el estilo adecuado a su especialidad)



- Iglesias, J. R. (2016) *comercialización de productos y servicios turísticos*. España s.a. Segunda reimpresión
- Brooking, A (2014), *Capital Intelectual*, Editorial Paidós Ibérica, Barcelona España.
- Edvinson ,L, M (2012). *Capital Intelectual*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona,
- Hellriegel, S. (2014) *Administración un enfoque basado en competencias* Editorial Thomson, Novena Edición.
- Harrington, J , (2014) *como incrementar la calidad productiva*. Editorial Mc Graw Hill. Caracas
- Desatrick, R (2013) *Como conservar su clientela*. El secreto del servicio. editorial Legis IESA. Caracas
- Picaso, M, (2015) *Ingeniería de servicios*, ediciones Mc GRAW - HILL

XI. Uso de los resultados y contribuciones del proyecto (Señalar el posible uso de los resultados y la contribución de los mismos)

XII. Impactos esperados

i. Impactos en Ciencia y Tecnología

LA investigación tiene carácter práctico en la administración de recursos humanos que contribuirá a las teorías al ámbito académico y la practica a la dirección de personal en las empresas

ii. Impactos económicos

El personal conocerá cual es la capacidad para que puedan cumplir con un desempeño adecuado y así generar mayores ingresos en sus remuneraciones



iii. Impactos sociales

Permitirá mejorar las relaciones interpersonales que se da entre colaborador y empleado

iv. Impactos ambientales

Reducirá el uso de papel y mejorará el uso adecuado de la energía eléctrica

XIII. Recursos necesarios (Infraestructura, equipos y principales tecnologías en uso relacionadas con la temática del proyecto, señale medios y recursos para realizar el proyecto)

- Personal
- Materiales de escritorio
- Servicios
- Internet
- Redes sociales
- Encuestas

XIV. Localización del proyecto (indicar donde se llevará a cabo el proyecto)

Hoteles de tres estrellas de la región Puno

XV. Cronograma de actividades

Actividad	Trimestres											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Búsqueda de información	X											
Trabajo de campo		X	X									
Elaboración de instrumentos				X								
Recopilación de datos					X	X						
Fase analítica							X	X	X			
Fase informativa									X	X	X	X

XVI. Presupuesto

Descripción	Unidad de medida	Costo Unitario (S/.)	Cantidad	Costo total (S/.)
Encuestador	persona	500	2	1000
Estadístico	persona	1000	1	1000
Mentor	persona	2000	1	2000
Materiales de escritorio (hojas)	Hojas	0.10	2000	200
Lapiceros y plumones	Unidad	2.00	20	40
Procesamiento de información	Hojas	1.00	200	200
Materiales de computadora	Unidad	1300	1	1300
Tipeado para computadora	Hojas	1.00	200	200
Servicios de internet	Mensual	80	3	240
Gastos de servicio de transporte	Mensual	200	3	600
Gastos de servicio de	Mensual	50	3	150



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



teléfono				
Total				6530