



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA**

**Buenas prácticas en Housekeeping en el Hotel San Agustín Exclusive desde  
la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTORA**

**Angie Patricia Bonilla Castañeda**

**ASESORA**

**Mg. Luz Irene Asencio Reyes**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de Empresas Turísticas y Centros de Esparcimiento**

**LIMA-PERÚ**

**Año 2016**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
 (a)..... ANGIE PATRICIA BONILLA CASTAÑEDA .....  
 cuyo título es: BUENAS PRÁCTICAS EN HOUSEKEEPING EN .....  
EL HOTEL SAN AGUSTIN EXCLUSIVE DESDE LA PERSPECTIVA .....  
DE LOS COLABORADORES DISTRITO MIRAFLORES 2016 .....  
 .....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17.....p(número)  
Diecisiete.....(letras).

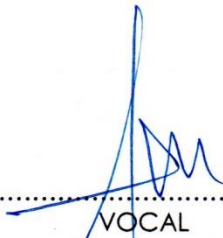
Trujillo (o Filial)..... 07 .....de 12 .....del 20.16

.....x  .....  
 PRESIDENTE

Dr. Mauro Granados Maguiño

..... .....  
 SECRETARIO

Mg. María Vigo Gálvez

..... .....  
 VOCAL

Mg. Luz Asencio Reyes

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

## DEDICATORIA

A Dios por haberme dado las fuerzas de seguir adelante cuando estaba a punto de caer, de igual modo dedico la tesis a mis padres que me han apoyado en todo momento, desde que empecé la universidad, a mi abuelita Jovita por su apoyo y cariño incondicional, y a todos aquellos que han estado a mi lado y siguen estando en estos cinco años de esfuerzo y dedicación, que no ha sido fácil pero lo logre.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora de tesis la Mg. Luz Irene Asencio por su paciencia, motivación, por orientar mi aprendizaje con sus conocimientos que han sido importantes para mi formación como investigador, de tal modo también agradezco al Hotel San Agustín Exclusive, en especial a los trabajadores del área de housekeeping por su participación en la elaboración del informe, y cabe agradecer también a mi casa de estudios La Universidad Cesar Vallejo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Angie Patricia Bonilla Castañeda con DNI N° 48525429, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 7 de diciembre del 2016



---

ANGIE PATRICIA BONILLA CASTAÑEDA

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

El cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada BUENAS PRÁCTICAS EN HOUSEKEEPING EN EL HOTEL SAN AGUSTÍN EXCLUSIVE DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS COLABORADORES, DISTRITO MIRAFLORES 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

## ÍNDICE

### PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Resumen	x
Abstract	xi

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del Problema	21
1.5 Justificación del estudio	22
1.6 Objetivos	23
<b>II. MÉTODO</b>	<b>24</b>
2.1 Diseño de investigación	24
2.2 Variables, Operalización	25
2.3 Población y Muestra	26
2.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez Y Confiabilidad	27
2.5 Método de Análisis de Datos	29
2.6 Aspectos Éticos	29

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>30</b>
3.1 Parámetro Estadístico por Variable	30
3.2 Parámetros Estadísticos por Dimensiones	30
<b>IV. DISCUSION</b>	<b>35</b>
<b>V. CONCLUSION</b>	<b>40</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>42</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>46</b>
Instrumento	46
Matriz de Consistencia	50
Fichas de Validación	52
Planilla	57
Procedimiento de limpieza en Housekeeping	58
Base de datos SPSS	59
Marco Conceptual	60
Frecuencia de los ítems	61
Fotografía del hotel	86
Acta de aprobación de originalidad de tesis	87
Autorización de publicación de tesis	88
Turnitin	89



<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Distribución de colaboradores	26
Tabla 2	Juicio de expertos 1	27
Tabla 3	Juicio de expertos 2	28
Tabla 4	Alfa de Cronbach	29
Tabla 5	Parámetros estadísticos de Buenas Practicas	30
Tabla 6	Parámetros estadísticos de Innovación o Creatividad	30
Tabla 7	Parámetros estadísticos de Eficacia o Impacto	31
Tabla 8	Parámetros estadísticos de Replicabilidad	32
Tabla 9	Parámetros estadísticos de Pertinencia	32
Tabla 10	Parámetros estadísticos de Sostenibilidad	33
Tabla 11	Parámetros estadísticos de Eficacia y Ejecución	33

## RESUMEN

El presente estudio tiene como título “Buenas prácticas en Housekeeping en el Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016” cuyo objetivo general es identificar las buenas prácticas que se realizan en el departamento de housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016. Esta investigación es de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Así mismo la población estuvo conformada por los 15 colaboradores de housekeeping teniendo una muestra censal, ya que se cogió a todos los elementos que conforman la población, el instrumento que se aplicó para recoger los datos fue el cuestionario, el cual fue validado por el juicio de cinco expertos, este conto con cuarenta y ocho ítems. Los datos fueron procesados por el software SPSS versión 22. Se llegó a la conclusión que las buenas prácticas se realizan algunas veces, según el 67% de los colaboradores, el cual da respuesta al objetivo.

**Palabras Claves:** Buenas Prácticas, Housekeeping, Hotel

## **ABSTRACT**

The present research is entitled "Good practices in Housekeeping at the Hotel San Agustín Exclusive from the perspective of employees, district Miraflores 2016" whose overall objective is To identify good practices carried out in the department of housekeeping at the Hotel San Agustín Exclusive from the perspective of employees, district of Miraflores, 2016. This research is a descriptive level with a quantitative approach and non-experimental design. Likewise the population was conformed by the 15 employees of housekeeping taking a census sample, since all the elements that conform the population were taken, the instrument that was applied to collect the data was the questionnaire, which was validated by the trial Of five experts, this tale with forty-eight items. The data were processed by SPSS software version 22. It was concluded that good practices are sometimes performed, according to 67% of the collaborators, which responds to the objective.

**Keywords:** Best Practices, Housekeeping, Hotel

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Hoy en día las empresas hoteleras son el refugio de los turistas internacionales y nacionales que se desplazan de un lado a otro y buscan en donde poder hospedarse, por ello este servicio es muy importante para un público exigente el cual necesita un servicio de calidad, ya que ellos buscan un establecimiento de hospedaje el cual les brinde todo lo que ellos necesitan y el hotel tiene que cumplir con esas exigencias, por ello el tema de buenas prácticas en las empresas del rubro hotelero a nivel de Latinoamérica se ha convertido en un punto muy relevante, ya que ayuda a los hoteles de estos países a brindar un servicio de calidad satisfaciendo así las necesidades del cliente, mediante la mejora de procesos, reducir costos, porque lo ven como una herramienta que les permite mejorar continuamente los procesos aplicados en otras empresas de este rubro.

Las buenas prácticas, no son conceptos nuevos, su importancia ha tomado un giro muy valioso, esto nace a lo largo del siglo pasado, para ayudar principalmente a la eficiencia y al éxito del logro de objetivos de diferentes organizaciones o empresas asegurando la calidad de los métodos y procedimientos de estas, como nos dice Triveño *et al.* (2011) una buena práctica es un proceso, método o actividad que se considera más efectivo para alcanzar un resultado determinado (p.11).

En el Perú el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) viene implantando las buenas prácticas a través de manuales en temas tales como Atención de clientes, Gestión de Servicios, Manual de Buenas Prácticas para Agencias de Viajes, de este modo también han implementado el Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje ya que es un tema muy importante ya que surge como respuesta a la evolución del rubro, donde las exigencias de los huéspedes son cada vez mayores y requieren ser atendidas eficazmente.

En el Hotel San Agustín Exclusive ubicado en el distrito de Miraflores, no está ajena a esta realidad; en cuanto al tema de buenas prácticas se observó una problemática sobre la aplicación de esta herramienta, puesto que se pudo evidenciar que no se realiza de una manera adecuada o eficiente, a causa de que hay trabajadores que lo realizan a conciencia como otros que no, ya sea por distintas razones, el problema podría deberse al poco conocimiento sobre el tema de las buenas prácticas, no reciben capacitaciones constantes, o no hay un control por parte del jefe inmediato, entre otras razones; de no solucionarse este problema el servicio que se brinda al huésped en el hotel sería un servicio deficiente, consecuentemente, perdería prestigio el hotel, bajando así la demanda de clientes.

Ante todo lo expuesto se formuló la siguiente pregunta de investigación ¿Qué buenas prácticas se realizan en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?, con el propósito de identificar las buenas prácticas que se realizan en el departamento de Housekeeping, para ello se construyó un cuestionario el cual ayudo a recoger datos en esa área del hotel.

Los resultados obtenidos de esta investigación permitieron conocer de manera objetiva la frecuencia en que se realiza las buenas prácticas en el establecimiento, para plantear sugerencias sobre los aspectos de buenas prácticas a mejorarse para ayudar a dar un servicio de calidad y que el trabajo sea eficiente en todo el proceso.

Con respecto a los trabajos de investigación que se han realizado sobre la variable de estudio buenas prácticas, se ha podido identificar a la de cuatro investigadores, los cuales se detallan a continuación

### **Trabajos Previos**

A nivel internacional se pudo encontrar tres tesis que se han realizado sobre la variable “Buenas Practicas”, las cuales están referidas a la evaluación, identificación de buenas prácticas básicamente en la gestión y administración de las empresas de distintos rubros, hasta trabajos de investigación cuyo objetivos han estado orientados a la elaboración e implementación de manuales de buenas

prácticas, los cuales han ayudado con la fundamentación teórica del tema en cuestión, así tenemos:

En Ecuador, Rodríguez (2010), para obtener el grado de licenciada en administración turística, realizó la tesis titulada *“Evaluación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en los Hoteles de la ciudad de Loja”*. Tuvo como objetivo principal evaluar las buenas prácticas de turismo sostenible en los hoteles de la ciudad de Loja, por ende su tipo de investigación fue descriptiva, el cual su metodología fue aplicada al método analítico y científico, utilizando la encuesta, la entrevista y la observación directa para el desarrollo de los objetivos, teniendo como muestra un total de 212 encuestados. Por consiguiente este antecedente concluye que las personas encargadas de la administración de los hoteles y el personal que labora en los mismos tienen conocimiento de las buenas prácticas de turismo sostenible y las mismas no son puestas en marcha en su gran mayoría por falta de motivación y porque consideran que es una inversión de recursos. Continuando con los antecedentes internacionales también se tomó en cuenta la investigación de los autores Malacara, Sandoval y Becerra, el cual se ve a continuación.

Malacara, Sandoval y Becerra (2013), en su tesis titulada *“Identificación de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial en Sociedades Cooperativas Eco-Turísticas en Jalisco, México”*. Tuvo como objetivo principal: La descripción y análisis de buenas prácticas en lo que se refiere a trayectoria, desempeño y liderazgo en un marco conceptual de la economía social en el sector turístico. El tipo de investigación que utilizaron los autores fue descriptiva – transversal de enfoque cualitativo, teniendo como metodología el método inductivo. Esta investigación utilizó la técnica de entrevista para la recopilación de información. Así mismo concluye que las sociedades cooperativas estudiadas, representan modelos de emprendimientos sociales de éxito en Jalisco cumpliendo las expectativas del tipo de sociedades propias del tercer sector y de la Economía Social. Modelo de éxito que sin duda se logró gracias a la combinación de varios factores, comprobando con ello, la hipótesis establecida. Por otro lado también se citó la investigación del autor Vásconez, que se puede apreciar en el siguiente párrafo.

En Ecuador, Vásconez (2013), para obtener el grado de licenciada en ecoturismo, elaboro la tesis titulada *“Manual de Implementación de Buenas Prácticas para el refugio José Ribas del Volcán Cotopaxi”*. Tuvo como objetivo: realizar un manual de implementación de buenas prácticas en el refugio José Ribas Del volcán Cotopaxi, para la propuesta de promover una administración y turismo sustentable dentro del refugio y sus alrededores. El cual tuvo como tipo de investigación descriptiva. Concluyendo así que los refugios de alta montaña del Ecuador, a pesar de encontrarse dentro de áreas protegidas por el Estado, no cuentan con una planificación adecuada en el manejo administrativo y en la reducción de los impactos causados por su operación, por lo que esta propuesta podría ser de gran aporte para todos los actores involucrados (administradores, comunidad local, usuarios y ambiente), e inclusive tener connotación internacional.

A nivel nacional tanto como local se ha podido identificar solo un antecedente sobre la variable “Buenas Practicas”, este antecedente si bien es cierto, es una investigación correlacional, el cual tiene la variable “Buenas Prácticas”, que es una variable independiente, y que trabaja con otra variable que es dependiente a ella, que es “Calidad de Servicio”, esta investigación está enfocado a dar a conocer la relación que existe entre las dos variables, se escogió este antecedente, por que permitió a la presente investigación dar a conocer la importancia que tiene la aplicación de las buenas prácticas en los hoteles para poder así brindar un servicio de calidad, además que apporto en el instrumento, el cual fue de ayuda para la ejecución del instrumento de la presente investigación.

Díaz (2014), para obtener el grado de licenciado en administración en turismo y hotelería, realizó la tesis *“Calidad de Servicio en atención al Huésped y Manual de Buenas Prácticas en Hoteles Tres Estrellas del Distrito de Miraflores – 2014”*. Este antecedente tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre el conocimiento del Manual de Buenas prácticas y la calidad de atención al huésped en los hoteles tres estrellas del distrito de Miraflores – 2014, el tipo de investigación es Correlacional. Así mismo la Metodología utilizada en esta investigación es la aplicación del método científico y el instrumento que utilizó fue

el cuestionario, teniendo como muestra a 115 colaboradores. El autor concluye que: “El conocimiento de buenas prácticas en hotelería se relaciona significativamente con la calidad de servicio en atención al huésped, haciendo un total de valoración de 1097 puntos. Por lo que se afirma que los colaboradores de los hoteles tres estrellas del distrito de Miraflores conocen las diferentes técnicas de servicios, como puede ser: tipos de servicios que se realiza en el comedor, cobertura de camas y del mismo saben acerca de proceso de Check In / Out”.

Estos antecedentes fueron de gran importancia en la investigación ya que ayudaron a conocer más sobre el tema de estudio, además de permitir construir la perspectiva teórica junto con las teorías que respaldaron esta investigación, en ese sentido existen autores que han profundizado en temas sobre las buenas prácticas, tanto así que han desarrollado desde definiciones hasta características, entre otros aspectos, las mismas que se detallan a continuación.

## **1.2. Teorías relacionadas al tema**

Las buenas prácticas en los establecimientos turísticos, especialmente en el rubro hotelero permiten realizar el trabajo o funciones de manera eficiente y eficaz teniendo en cuenta procedimientos que ya han sido ejecutados en otras empresas y que pueden ser modificados y adaptados a la empresa que uno desee, brindando así un estándar único y específico, ayudando a mejorar los procesos.

Respecto a las teorías que se han desarrollado hasta el momento sobre la variable “buenas prácticas”, se ha logrado identificar que hay autores tales como, Rojas & Poma (2012), que conceptualiza la variable, plantea características para que sean válidos y positivos las buenas prácticas, y explica la importancia de esta; también esta Triveño *et al.* (2011), que define la variable y plantea criterios para calificar como buena práctica alguna experiencia, y entre otros autores que solo definen la variables; por otro lado es de gran importancia conocer más a profundo del nacimiento de las buenas prácticas por ello hay autores tales como Fernández, Oliva, Vizcarro y Dolores (2011), que nos manifiestan sobre el comienzo de las buenas prácticas, y por qué nacen.

Rojas & Poma (2012) dice que:



Según el departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz de Naciones Unidas: una buena práctica es “una forma de hacer que ha probado su efectividad en una situación y puede ser aplicable en otra”, tiene como principio fundamental ser útil para estimular nuevas ideas o para actuar como guía con el propósito de conseguir mayor eficacia y eficiencia en el servicio que se presta. En este sentido, una buena práctica permite a las empresas aprender de las experiencias y aprendizajes exitosos de otros y aplicarlos en su contexto de manera más amplia (p.13).

Por consiguiente las buenas prácticas, son como herramientas que han sido ya probadas en distintas experiencias y que pueden ser modificadas dependiendo al enfoque que uno le dé, ayudando así a la empresa del rubro hotelero a brindar un servicio de calidad, mediante el trabajo de los colaboradores de una manera eficiente y eficaz.

Por ello Rojas y Poma (2012), manifiestan que para que sean válidos y positivos como ejemplo, las buenas prácticas, deben poseer 6 características las cuales son:

**Innovación o Creatividad:** “toda buena práctica propone operaciones, estilos de trabajo, métodos, procedimientos y técnicas nuevas o de aplicación novedosa, ejecutadas exitosamente”.

**Eficacia e Impacto:** “toda buena práctica tiene éxito en el alcance de los objetivos propuestos y logro de los resultados esperados”.

**Replicabilidad:** “está compuesta por procesos y recursos que se puedan movilizar para repetir la experiencia, con especial consideración de aquellos que lo llevaron a su éxito. Sus elementos constitutivos pueden adecuarse a nuevas circunstancias y actores diferentes”.

**Sostenibilidad:** “es el grado de continuidad y permanencia de los procesos establecidos y logros alcanzados”.

**Pertinencia:** “se refiere a que tan adecuada y oportuna es la experiencia realizada, como respuesta a las oportunidades de negocio, a las necesidades de los clientes, a la problemática del sector y al contexto donde se desarrolla la experiencia”.

Eficiencia y Ejecución: “expresa la capacidad de conseguir los resultados esperados con un consumo de tiempo mínimo, energía y recursos financieros” (p. 14-15). Como nos dice el autor estas características ayudaran a que el resultado sea positivo y ayude a la mejora de la empresa, por ello es indispensable aplicarlos en los procesos de trabajo, para brindar así un buen servicio.

Así mismo Rojas y Poma (2012) nos dice que la importancia de las buenas prácticas es que “busca mejorar la calidad del sector turístico en todas sus dimensiones y así posicionar un elemento de diferenciación con respecto a sus competidores” (p. 13). El autor nos quiere decir que aplicando las buenas prácticas en los procesos de trabajo, las empresas de servicio turístico mejoran la calidad de su servicio, diferenciándose de su competencia.

Por otro lado Triveño *et al.* (2011) define que:

Una buena práctica es un proceso, método o actividad que se considera más efectivo para alcanzar un resultado determinado. Tiene que ver con la forma más eficiente y eficaz de lograr un objetivo, a partir de un procedimiento que es susceptible de repetirse y ser exitoso en el tiempo para un gran grupo de personas u organizaciones (p.11).

De este modo Triveño *et al.* (2011) plantea ocho criterios para calificar una experiencia como buena práctica, las cuales están plasmados a continuación:

Impacto positivo: Los cambios que se generan deben ser:

Positivos: “Los cambios pueden generar mejoras en la calidad de vida de las personas, en el área temática en que intervengan”.

Visibles: “Aspectos que es especialmente importante cuando la continuidad de la buena práctica requiere del visto bueno de ciertos actores”.

Medibles: “Resulta importante que se haya definido previamente metas, las cuales servirán de referencia para evaluar la magnitud del impacto”.

Innovación: La innovación bien puede estar referida a una nueva forma de ver el problema o al planteamiento de alternativas de solución distintas de las convencionales. De esta manera, una práctica innovadora puede consistir en aplicar una técnica a un espacio en el que no se había aplicado antes (p.12).

Sostenibilidad: “Una práctica es sostenible si puede seguir existiendo en el tiempo sin que su efectividad vaya declinando. La sostenibilidad implica estar cubierto contra el advenimiento de escenarios desfavorables”.

Participación: “Una razón práctica para promover la participación de los agentes beneficiarios es poder entender cuáles son sus necesidades reales y más urgentes, para poder dirigir el proyecto hacia su satisfacción”.

Asociatividad: “Implica el trabajo conjunto y organizado de distintas entidades. Mientras más tipos de actores aporten con sus recursos al proyecto este adquirirá mayor perspectiva para enfrentar los problemas y plantear las soluciones” (p. 11-13)

Eficiencia: Una práctica es preferible a otra si puede alcanzar los mismos resultados empleando menores recursos, o, visto de otro modo, puede tener mayores impactos positivos empleando los mismos recursos. La eficiencia es una cualidad fundamental en situaciones en donde los recursos son escasos, que suele ser el común denominador en la mayoría de los proyectos (p.14).

Transferibilidad: La sistematización de una buena práctica pierde todo sentido si no va a poder ser de utilidad en el futuro, en otro lugar, grupo objetivo, actividad, área temática, etc. Evidentemente, no se trata de replicar tal y como se llevó a cabo, un determinado proyecto. Hay que tener en cuenta que los actores y circunstancias van a variar, por lo que la buena práctica necesitara una adaptación (p.14).

Inclusión: La inclusión puede darse en distintos niveles y grados de involucramiento. Por ejemplo, se puede insertar a ciertas comunidades al inicio de una cadena productiva, como proveedores de materias primas, o al final de esta, como vendedores de bienes o servicios (p. 15).

El autor habla en esta cita que para que se den las buenas prácticas se necesita tener en cuenta una serie de criterios, el cual nos nombra 8 para que así el proyecto o el objetivo planteado por la empresa u organización se ejecute correctamente.

Siguiendo con las definiciones, pero los autores Fernández, Oliva, Vizcarro y Dolores (2011) “Las buenas prácticas se entienden como un conjunto coherente

de acciones que han resultado ser beneficiosas y eficientes en un determinado contexto y del que se espera iguales resultados en contexto similares” (p.17).

De manera similar, Fernández *et al* nos dice que:

Buenas prácticas, aluden a la calidad de los procedimientos de cualquier tipo que se requieren para llevar adelante un proyecto o conjunto de proyectos y se utiliza como la expresión de un nuevo enfoque sobre los modos de hacer, o bien como un nuevo lenguaje para describir las prácticas profesionales o sectoriales. En cualquier caso, puede entenderse que efectivamente están señalando un cambio de cultura. (2011, p.18).

Aplicar las buenas prácticas en una empresa o en un proyecto es trabajar eficientemente, ya que con ello se dará resultados positivos, siguiendo un estándar y procedimiento único, ayudando así a la empresa a brindar un servicio de calidad y a tener un estándar único a la hora de realizar el trabajo.

En otras palabras, Boza, Parco, Tamaris, Castañeda y Alegría (2015) nos dice que “Las buenas prácticas incorporan procesos de calidad total en toda la cadena de su servicio (antes, durante y después de haber efectuado el servicio)”. (p. 37). Esto hace referencia a que las buenas prácticas se deben aplicar constantemente, es decir tiene q perdurar en el tiempo para que pueda dar resultados positivos.

Para concluir, Sarries y Casares (2008) manifiesta que:

En Recursos Humanos se considera Buena Práctica aquella actuación que, aun en el caso de que esté recogida en el convenio colectivo o en el pacto de empresa, es valorada de forma positiva y manifiesta por los trabajadores, contribuye a mejorar de manera ostensible las relaciones entre los empleados y de éstos con la empresa y produce algún impacto económico, bien sea en la imagen de la empresa, en la reducción del absentismo, en la mejora de la calidad de la producción o en el incremento de la misma (p.101).

Teniendo en cuenta las diversas definiciones de la variable buenas prácticas, se puede decir que al aplicar las buenas prácticas en una empresa, proyecto u organización, ayuda a la mejora de la calidad de procedimiento, y a la imagen de la empresa, produciendo un impacto positivo en ella. También es necesario

conocer desde cuando nacen y para que, por ello que se ha citado a los siguientes autores:

Fernández, Oliva, Vizcarro y Dolores (2011) manifiestan que las buenas prácticas nacen “A lo largo del siglo pasado, ya que se ha ido extendiendo el acuerdo entre la necesidad y la utilidad de poner un enfoque que contribuye a garantizar la homogeneidad de las prácticas de un sector profesional o de una organización” (p. 18-19).

Fernández *et al.* (2011) También dice que “Las buenas prácticas en las organizaciones empresariales, políticas, cívicas, etc., nacen para servir principalmente a la eficiencia y al éxito en el logro de sus objetivos” (p.19).

Tras investigar sobre la variable buenas prácticas se plantearon interrogantes que requieren respuestas, tales cuestiones son:

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **Pregunta general**

¿Se realizan buenas prácticas en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?

#### **Preguntas específicas**

1. ¿Se realiza la innovación y creatividad en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?
2. ¿Se realiza la eficacia e impacto en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?
3. ¿Se realiza la replicabilidad en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?
4. ¿Se realiza sostenibilidad en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?

5. ¿Se realiza la pertinencia en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?
6. ¿Se realiza la eficiencia y ejecución en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?

#### **1.4. Justificación del estudio**

La relevancia social de la presente investigación radica en que los resultados obtenidos beneficiaron al departamento de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive, ya que a partir de estos resultados, en el hotel se pudieron tomar decisiones sobre la forma en que se desarrolla el proceso de trabajo en el departamento, el cual es muy importante, porque es el encargado de la limpieza y mantenimiento de las habitaciones. Además de que esta investigación ayudo a identificar cuáles eran las buenas prácticas que se realizan en el departamento de housekeeping, dando también a conocer cuales no se realizan o son deficientes, para poder mejorar el procedimiento de trabajo y así poder establecer un estándar único de trabajo para los colaboradores de dicha organización, contribuyendo así a brindar un servicio de calidad al huésped que es lo que el hotel busca.

Así mismo, los resultados de esta investigación permitieron profundizar en el conocimiento teórico de las Buenas Practicas, ya que el presente estudio se sustentó en la teoría de Rojas y Poma (2012), quien exponía su teoría con claridad, la definición y dimensiones de la variable, así ayudará a otros investigadores que quieran seguir profundizando e investigando sobre el tema, al utilizar este estudio como un antecedente a sus investigaciones.

Por otro lado, la investigación resultó importante, porque con los resultados que se obtuvieron se plantearon recomendaciones que orientaron a la toma de decisiones del hotel San Agustín Exclusive para la aplicación de buenas prácticas, lo que contribuyo con la mejora de la imagen del hotel, el incremento de ingresos, ya que la aplicación de buenas prácticas en el departamento de housekeeping ayudo a mejorar sus proceso de trabajo de manera eficiente.

La importancia metodológica radica en que se ha obtenido datos reales, verídicos, porque se ha elaborado un instrumento de investigación y este instrumento ha sido previamente valorado a través del juicio de expertos que dieron la certeza que el instrumento está bien, además el instrumento también es confiable ya que ha sido sometido a una prueba estadística alfa de cronbach.

## **1.5. Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar las buenas prácticas que se realizan en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar la innovación y creatividad que se realiza en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.
2. Identificar la eficacia e impacto que se realiza en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.
3. Identificar la replicabilidad que se realiza en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.
4. Identificar la sostenibilidad que se realiza en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.
5. Identificar la pertinencia que se realiza en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.
6. Identificar la eficiencia y ejecución que se realizan en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue no experimental, porque no hubo manipulación de la variable, así mismo, fue de corte transversal, porque solo se recogió datos una sola vez en un mismo momento. El tipo de estudio fue descriptivo por que busco describir el conocimiento que existe y las características del problema planteado y fue de enfoque cuantitativo ya que se pudo medir los resultados recolectados por el cuestionario.



## 2.2. Variables, Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Buenas Prácticas	Rojas, Poma (2012), afirma que: Según el departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz de Naciones Unidas: una buena práctica es “una forma de hacer que ha probado su efectividad en una situación y puede ser aplicable en otra”, tiene como principio fundamental ser útil para estimular nuevas ideas o para actuar como guía con el propósito de conseguir mayor eficacia y eficiencia en el servicio que se presta. En este sentido, una buena práctica permite a las empresas aprender de las experiencias y aprendizajes exitosos de otros y aplicarlos en su contexto de manera más amplia (p.13).	La variable buenas prácticas será medida a través de un cuestionario. De la variable se desprenden seis dimensiones las cuales fueron tomadas en consideración al autor seleccionado, de estas dimensiones salen los indicadores los cuales nos ayudaran a desarrollar las preguntas de la encuesta que se aplicará, las cuales estarán conformadas por 48 items.	Innovación o creatividad	Operaciones Estilos de trabajo Método Procedimientos Técnicas nuevas	Ordinal Escala de Likert 1-Nunca 2-Casi nunca 3-Algunas veces 4-Casi siempre 5-Siempre
			Eficacia o impacto	Objetivos propuestos Logro de los resultados esperados	
			Replicabilidad	Procesos Recursos Continuidad	
			Sostenibilidad	Permanencia de los procesos establecidos Logros alcanzados	
			Pertinencia	Experiencia realizada Oportunidades de negocio Necesidades de los clientes	
				Problemática del sector	
				Contexto	
			Eficiencia y ejecución	Tiempo mínimo Energía Recursos financieros	

Fuente: Elaborado por el autor

## 2.3. Población y Muestra

### Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones “(p.174).

La población de la presente investigación estuvo conformada por los 15 colaboradores del departamento de housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive en el año 2016. (Para mejor ilustración ver tabla N°1 y Anexo N°4)

Tabla N°1

### Distribución de la población de los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive

N°	Estructura del departamento de housekeeping	Sub-total
1	Ama de llaves	1
2	Asistentes	2
3	Camareras	8
4	Áreas Publicas	4
<b>TOTAL</b>		15

Fuente: Datos obtenidos del Hotel San Agustín Exclusive  
Elaboración: Responsable de la investigación  
Ciudad y Fecha: Lima 4/6/16

### Muestra

En la presente investigación por ser la población pequeña se utilizó la muestra censal, debido a que se encuestó al total de elementos que compone la población. Ramírez (1997) ratifica que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 91).

## 2.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez y confiabilidad

### Técnica de investigación

En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta.

### Instrumento de investigación

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual se elaboró en base a los indicadores de la variable Buenas Prácticas.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), un cuestionario es un “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que van a medir” (p.217).

### Validez del instrumento de medición

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.200).

La validez del instrumento de investigación se obtuvo a través de la opinión de cinco expertos quienes verificaron si el instrumento tiene validez en su contenido.

Tabla N° 2

N°	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD
01	Mg. Asencio Reyes, Luz Irene	Universidad César Vallejo	80%
02	Mg. Narváez Aranibar, Teresa	Universidad César Vallejo	65%
03	Mg. María Vigo Gálvez	Universidad César Vallejo	90%
04	Mg. Enrique Gamarra, Karina	Universidad César Vallejo	85%
05	Mg. Chau Sánchez, Manuel	Universidad César Vallejo	78%
<b>PROMEDIO</b>			<b>80%</b>

**Fuente:** Fichas de Validación

**Elaboración:** investigador 2016

Tabla N° 3

	Asencio Reyes, Luz Irene	Narváez Aranibar, Teresa	Vigo Gálvez, María Vigo	Enrique Gamarra, Karina	Chau Sánchez, Manuel	Σ	
<b>CRITERIOS</b>	<b>CLARIDAD</b>	80%	65%	90%	85%	78%	398
	<b>OBJETIVIDAD</b>	80%	65%	90%	85%	78%	398
	<b>PERTINENCIA</b>	80%	65%	90%	80%	78%	398
	<b>ACTUALIDAD</b>	80%	65%	90%	85%	78%	398
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	80%	65%	90%	85%	78%	398
	<b>SUFICIENCIA</b>	80%	65%	90%	85%	78%	398
	<b>INTENCIONALIDAD</b>	80%	65%	90%	85%	78%	398
	<b>CONSISTENCIA</b>	80%	65%	90%	85%	78%	398
	<b>COHERENCIA</b>	80%	65%	90%	85%	78%	398
	<b>METODOLOGÍA</b>	80%	65%	90%	85%	78%	398
					<b>TOTAL</b>	<b>3980</b>	

En base al “Informe de Opinión de Expertos del Instrumento de Investigación”, se tabulo los datos para cada uno de los validadores, y se obtuvo la sumatoria de criterios para luego aplicar la siguiente fórmula:

$$p = \frac{3980}{50} = 80\%$$

Interpretación: Al aplicar la fórmula, el resultado de los promedios del juicio de expertos para la validez del instrumento de investigación dio 79.6% que se redondeó a 80%, lo que significa que el instrumento es Muy Bueno.

### Confiabilidad

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), confiabilidad es el “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Para determinar el grado de homogeneidad que tienen los ítems del cuestionario, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente tiene

valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 representa confiabilidad total., y esto se hará con el programa estadístico SPSS.

Tabla N° 4

### Estadísticos de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%		
Casos	Válido	15	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	15	100,0		
				,939	48

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** Escala de fiabilidad en el sistema SPSS versión 22

Interpretación: Al ser procesados los datos de nuestra encuesta, el Alfa de Cronbach dio como resultado 0,939 lo que demuestra que el instrumento es fiable.

## 2.5. Métodos de Análisis de Datos

La técnica que se empleó para la investigación fue la tabulación de datos. Después de esta tabulación se hizo uso del programa estadístico SPSS, al que fueron sometidos los datos, el cual ayudó para realizar los gráficos y para la interpretación de los resultados.

## 2.6. Aspectos Éticos

Los aspectos éticos se llevaron a cabo durante la investigación, tiene como consigna el permiso y accesibilidad al establecimiento para la ejecución de la presente investigación donde se pudo recolectar información mediante el instrumento que se aplicó a los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, el cual fue ejecutado de forma anónima, para guardar la identidad de los encuestados.

La investigación uso la norma APA, para citar información de los libros y antecedentes, el cual ayudo a que no se realice ningún plagio. Además se respetaron los resultados de la validación de los expertos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Parámetro Estadístico obtenidos por variable

Variable: Buenas Prácticas  
Tabla N° 5

##### BUENAS PRACTICAS (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	10	66,7	66,7	66,7
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

La tabla N° 5 muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 15 trabajadores del área de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive sobre la variable buenas practicas, en el cual se puede observar que el 67% de los encuestados respondieron que algunas veces se realizan las buenas prácticas en el hotel San Agustín Exclusive, mientras que el 33% indican que casi siempre se realizan las buenas prácticas. Esto revela que el departamento de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive, no está aplicando las buenas prácticas de forma correcta, el cual debe mejorar la sostenibilidad de sus procesos, se debe innovar y tener un replicabilidad constante de los procedimientos establecidos.

#### 3.2. Parámetros estadísticos obtenidos por dimensión

**Dimensión1: Innovación y Creatividad**  
Tabla N° 6

##### Innovacion.o.Creatividad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	7	46,7	46,7	46,7
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### **Interpretación:**

La tabla N° 6 muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 15 trabajadores del área de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive sobre la dimensión innovación o creatividad, en el cual se puede observar que el 47% de los encuestados respondieron que algunas veces se realiza la innovación y creatividad en el hotel San Agustín Exclusive, el 33% dijo que casi siempre, mientras que el 20% indican que siempre se realiza la innovación y creatividad. Esto demuestra que el departamento de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive, no está aplicando las buenas prácticas de forma correcta, el cual debe mejorar o poner más énfasis en sus métodos, procedimientos y operaciones que realizan.

### **Dimensión 2: Eficacia e Impacto**

<b>Eficacia.o.Impacto (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	2	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla N° 7

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### **Interpretación:**

La tabla N° 7 muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 15 trabajadores del área de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive sobre la dimensión eficacia o impacto, en el cual se puede observar que el 87% de los encuestados respondieron que casi siempre se realiza la eficacia o impacto en el hotel San Agustín Exclusive, mientras que el 13% indican que algunas veces se realiza la eficacia o impacto. Los resultados nos evidencian que en el departamento de housekeeping, la aplicación de la eficacia o el impacto mediante los objetivos propuestos y los logros alcanzados se están dando correctamente.

### Dimensión3: Replicabilidad

Tabla N° 8

		Replicabilidad (agrupado)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	6	40,0	40,0	40,0
	ALGUNAS VECES	7	46,7	46,7	86,7
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fu  
ent  
e:  
En

cuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

La tabla N° 8 muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 15 trabajadores del área de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive sobre la dimensión replicabilidad, en el cual se puede observar que el 47% de los encuestados respondieron que algunas veces se realiza la replicabilidad en el hotel San Agustín Exclusive, el 40% dijo que casi nunca, mientras que el 13% indican que casi siempre se realiza. Esto demuestra que el departamento de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive, no está aplicando la replicabilidad correctamente ya que se evidencio con los resultados, por ello se tiene que mejorar en los procesos y recursos.

### Dimensión 4: Pertinencia

		Pertinencia (agrupado)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	ALGUNAS VECES	3	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla N° 9

Fuente: Encuesta aplicada 2016



### Interpretación:

La tabla N° 9 muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 15 trabajadores del área de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive sobre la dimensión pertinencia, en el cual se puede observar que el 60% de los encuestados respondieron que casi siempre se realiza la pertinencia en el hotel San Agustín Exclusive, el 20% dijo que siempre, mientras que el otro 20% indican que algunas veces se realiza la pertinencia. Esto demuestra que el departamento de housekeeping, se está aplicando correctamente la pertinencia en los procesos.

### Dimensión 5: Sostenibilidad

Tabla N° 10

		Sostenibilidad (agrupado)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	ALGUNAS VECES	8	53,3	53,3	86,7
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

La tabla N° 10 muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 15 trabajadores del área de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive sobre la dimensión sostenibilidad, en el cual se puede observar que el 53% de los encuestados respondieron que algunas veces se realiza la sostenibilidad en el hotel San Agustín Exclusive, el 33% dijo que casi nunca, mientras que el 13% indican que casi siempre se realiza la sostenibilidad. Estos resultados demuestran que en el departamento de housekeeping, no se está llevando a cabo la sostenibilidad, por ende se debe mejorar la continuidad de sus procesos y la permanencia de ellos.

## Dimensión 6: Eficiencia y Ejecución

Tabla N° 11

		Eficiencia y Ejecución (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	ALGUNAS VECES	5	33,3	33,3	40,0
	CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

La tabla N° 11 muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 15 trabajadores del área de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive sobre la dimensión eficiencia y ejecución, en el cual se puede observar que el 60% de los encuestados respondieron que casi siempre se realiza la innovación y creatividad en el hotel San Agustín Exclusive, el 33% dijo que algunas veces, mientras que el 7% indican que casi nunca se realiza la eficiencia y ejecución. Esto resultados manifiestan que se está aplicando la eficiencia y ejecución en el departamento de housekeeping, pero aun así, se tiene que mejorar en aspectos como capacitaciones a los colaboradores, dar mantenimiento a los implementos de trabajo de los colaboradores con la ayuda de los recursos financieros del hotel.

#### **IV. DISCUSIÓN:**

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar las buenas prácticas que se realizan en el departamento de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016, teniendo como objetivos específicos identificar la innovación o creatividad, identificar la eficacia e impacto, identificar la replicabilidad, identificar la sostenibilidad, identificar la pertinencia, identificar la eficiencia y ejecución que se realizan en el departamento de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016. Para alcanzar los objetivos de la investigación fue necesario diseñar o crear un cuestionario con 48 ítems tipo escala Likert, el cual ayudo a conocer si se realizaba buenas prácticas en el departamento de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive.

Por otro lado este cuestionario fue validado por el juicio de cinco expertos que dieron la certeza que el instrumento era bueno para responder al objetivo planteado en dicha investigación, para así poder aplicar la prueba piloto. Posteriormente el instrumento fue sometido a una prueba estadística alfa de Cronbach el cual arrojó 0,939, esto nos quiso decir que el instrumento es fiable, permitiendo así certificar la validez interna de la investigación.

Dentro de las limitaciones que existieron en el desarrollo de esta investigación, se puede mencionar dos aspectos importantes: Horario y tamaño de población y muestra.

Las limitaciones se vieron manifestadas al momento de aplicar el cuestionario a los colaboradores, ya que se evidenció inconvenientes. En cuanto al horario, para la recolección de los datos, se tuvo complicaciones con los colaboradores ya que no se pudo terminar de aplicar el cuestionario en un solo día, ya que algunos descansaban y algunos no tenían disponibilidad en ese momento, por ello que se tuvo que aplicar el cuestionarios en diferentes momentos y días, para así poder recoger la información de toda la muestra.

Con respecto a la población y muestra, esta fue observada debido al tamaño, ya que para recoger datos se consideró a todos los colaboradores del departamento de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive los cuales fueron

15, consecuentemente la muestra fue la misma. Esta limitación fue superada presentando la planilla de los 15 colaboradores, la cual fue otorgada por el Ama de Llaves del hotel.

En futuros estudios se debe considerar el tamaño de muestra, probablemente si se hubiera trabajado con toda la población del hotel San Agustín Exclusive, del distrito de Miraflores, para identificar las buenas prácticas que se realizan, la muestra hubiera estado conformado por los trabajadores de cada área del hotel, por ende los resultados que se hubieran obtenido serían más definitivos y de gran trascendencia.

Sin embargo a pesar que la muestra que se tomó para la presente investigación fue pequeña, ello no desvalorizo la legitimidad de los resultados obtenidos, ya que el trabajo se considera válido, dado que los datos que se presentan en los resultados son reales y no fraguados. Además no influyo sobre los resultados obtenidos, ya que se pudo aplicar a toda la muestra.

La validez externa de la investigación está en el instrumento, ya que puede ser aplicado a todas las áreas del hotel, así también puede servir de ayuda a otros investigadores que quieran medir la misma variable, aplicándolo a una muestra más grande, de manera que se pueda obtener una información más completa sobre el tema investigado, ya que este instrumento es confiable por qué ha pasado un proceso riguroso al haber sido validado por el juicio de expertos.

A continuación se compara los resultados obtenidos en la investigación con los trabajos previos, con el propósito de discutir las diferencias y semejanzas que presentan.

En cuanto al estudio realizado por Rodríguez (2010), en su tesis titulada "*Evaluación de las Buenas Practicas de Turismo Sostenible en los Hoteles de la ciudad de Loja*", tuvo como objetivo principal evaluar las buenas prácticas de turismo sostenible en los hoteles de la ciudad de Loja; el autor concluye que las personas encargadas de la administración de los hoteles y el personal que labora en los mismos tienen conocimiento de las buenas prácticas de turismo sostenible y las mismas no son puestas en marcha en su gran mayoría por falta de motivación y porque consideran que es una inversión de recursos. Por otra parte,

evaluando los resultados obtenidos en la investigación se encontró una diferencia en cuanto a las buenas practicas, mientras en la investigación que realizo Rodríguez, las personas encargadas de la administración de los hoteles y el personal saben de las buenas prácticas y éstas no se ponen en marcha; por otro lado en el departamento de Housekeeping del hotel San Agustín Exclusive, las buenas practicas se realizan algunas veces, así lo evidencia el 67% de los encuestados que respondieron que algunas veces se realizan las buenas prácticas en el hotel San Agustín Exclusive, esto es porque existen procedimiento y técnicas, y que además se ponen en marcha, así lo evidencia el 53% de los colaboradores encuestados que respondieron que algunas veces los procedimientos que se realizan son claros y flexibles.

En cuanto al estudio realizado por Malacara, Sandoval y Becerra (2013), en su tesis titulada "*Identificación de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial en Sociedades Cooperativas Eco- Turísticas en Jalisco, México*", Los autores en una de sus conclusiones manifestaron que se cumple con los objetivos propuestos en el proyecto y que esto aportará datos para la comprensión de la dinámica de los emprendimientos, pero también que falta la creación de emprendimiento donde se combine las buenas prácticas sociales en beneficio del desarrollo de su localidad y por ende de la nación. Esto tiene similitud con la presente investigación ya que, se pudo cumplir con los objetivos dando así a conocer que el 67% de los encuestados respondieron que algunas veces se realizan las buenas prácticas en housekeeping del hotel San Agustín Exclusive, esto quiso decir que existe deficiencia de buenas prácticas en sus procesos, ya sea por falta de innovación o creatividad, así lo evidencio el 47% de los encuestados que respondieron que algunas veces se realiza la innovación y creatividad, el cual nos alega que si existe pero no eficientemente.

Así mismo una de las diferencias que se pudo encontrar en la investigación que realizaron Malacara, Sandoval y Becerra, es que los autores concluyeron que las sociedades cooperativas que han sido estudiadas en su investigación representan modelos de emprendimiento sociales de éxito, que sin duda se logró a la combinación de varios factores, uno de los principales es las buenas practicas que se llevan a cabo en estas sociedades cooperativas enfocadas a

temas como calidad, innovación, servicio y Empowerment. Por otro lado, en la presente investigación se pudo constatar que en el departamento de housekeeping del hotel San Agustín Exclusive, algunas veces se realiza las buenas practicas, así lo evidencia el 67% de los encuestados, esta diferencia en los resultados obtenidos, se debe a que hay deficiencia en la aplicación de las buenas prácticas en este departamento, ya que se ha percibido, que en el departamento de housekeeping no se le da importancia a la innovación, así lo evidencio el 53% de los colaboradores encuestados que respondieron que casi nunca se innova o crea continuamente maneras de realizar el trabajo en el departamento de housekeeping.

Por otra parte cabe mencionar al autor Vasconez (2013), y su tesis titulada *“Manual de implementación de Buenas Prácticas para el refugio José Ribas del Volcán Cotopaxi”*, realiza propuestas de implementación de buenas prácticas para el refugio del Cotapaxi, las cual están enfocadas a una serie de propuestas ambientales, sociales y administrativas para el mejoramiento del lugar. Vascones, manifiesta que estas propuestas podrían servir de gran aporte para todos los autores involucrados (administradores, comunidad local, usuarios y ambiente), ya que los refugios de altas montañas a pesar de encontrarse dentro de áreas protegidas por el Estado, no cuentan con una planificación adecuada ni reducción de los impactos causados por su operación. Mientras que en la presente investigación, con los resultados obtenidos solo se planteó recomendaciones, ya que la investigación genero implicaciones prácticas, para hacer frente a la problemática encontrada, más no se diseñó propuestas o un manual de buenas prácticas, dado que el trabajo que se realizo fue meramente descriptivo.

Rainforest (2005), citado por el investigador Vascones (2013), señala que “las buenas prácticas dentro del turismo, son aquellas medidas de mejoramiento que se implementan en toda y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas; estas acciones tienen como meta garantizar que se esté produciendo el menor impacto, mejorar la calidad del producto o servicio, así como la imagen frente al cliente y que se haga más eficiente el desarrollo empresarial”; este concepto tiene gran similitud con lo que manifiesta el autor base que se ha utilizado en la investigación, Rojas y Poma (2012), el cual dice

que la importancia de las buenas prácticas “busca mejorar la calidad del sector turístico en todas sus dimensiones y así posicionar un elemento de diferenciación con respecto a sus competidores, en la imagen, en la eficiencia y eficacia de sus procesos y para brindar un buen servicio”

Finalmente en la investigación de Díaz (2014) *“Calidad de Servicio en atención al Huésped y Manual de Buenas Prácticas en Hoteles Tres Estrellas del Distrito de Miraflores- 2014”*, Esta es una investigación correlacional ya que posee dos variables, las cuales son Calidad de Servicio y Manual de Buenas Practicas, por ende se busca saber si tienen relación estas dos variables. Díaz, concluye que el conocimiento de buenas prácticas en hotelería se relaciona significativamente con la calidad de servicio en atención al huésped, haciendo un total de valoración de 1097 puntos. La diferencia que existe es que el presente trabajo es una investigación descriptiva, el cual solo tiene una variable, y solo busca describir como se manifiesta el problema, mas no relacionar, concluyendo así que el 67% de los colaboradores encuestado respondieron que algunas veces se realizan las buenas prácticas en housekeeping.

Las semejanzas que existen en la investigación de Díaz y en esta, es en cuanto a dos ítems que tienen gran parecido, pero se diferencian en los resultados obtenidos en ambas investigación, Díaz concluyo que un 31% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, que han recibido premios y reconocimientos por su buen desempeño laboral; Pero en la presente investigación se concluyó que un 73% de los colaboradores encuestados manifestaron que el hotel nunca los motiva con incentivos por sus logros alcanzados; Otra de los resultados de Días fue que un 43% de los encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo que reciben capacitaciones por parte de personas profesionales. En cambio en esta investigación, los resultados arrojados fue que un 40% de los encuestados dijeron que casi nunca se realizan capacitaciones internas de buenas prácticas, lo cual no coincide con los resultados obtenidos en la investigación de Días.

## **V. CONCLUSIONES:**

En función a los objetivos de la presente investigación, y en concordancia con la discusión de los resultados obtenidos se llega a las siguientes conclusiones:

1. El propósito general de la investigación fue identificar las buenas prácticas que se realizan en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016 según los resultados obtenidos, en el hotel San Agustín Exclusive se realizan algunas veces, así lo evidencia el 67% de los trabajadores encuestados.
2. En cuanto al objetivo específico de la investigación que fue identificar la innovación o creatividad que se realiza en el departamento de Housekeeping, según los resultados obtenidos, en el hotel San Agustín Exclusive se realizan algunas veces, así lo evidencia el 47% de los trabajadores encuestados.
3. En cuanto al objetivo específico de la investigación que fue identificar la Eficacia e Impacto que se realiza en el departamento de Housekeeping, según los resultados obtenidos, en el hotel San Agustín Exclusive se realizan casi siempre, así lo evidencia el 87% de los trabajadores encuestados.
4. En cuanto al objetivo específico de la investigación que fue identificar la Replicabilidad que se realiza en el departamento de Housekeeping, según los resultados obtenidos, en el hotel San Agustín Exclusive se realizan algunas veces, así lo evidencia el 47% de los trabajadores encuestados.
5. En cuanto al objetivo específico de la investigación que fue identificar la Sostenibilidad que se realiza en el departamento de Housekeeping, según los resultados obtenidos, en el hotel San Agustín Exclusive se realizan algunas veces, así lo evidencia el 53% de los trabajadores encuestados.



6. En cuanto al objetivo específico de la investigación que fue identificar la Pertinencia que se realiza en el departamento de Housekeeping, según los resultados obtenidos, en el hotel San Agustín Exclusive se realizan casi siempre, así lo evidencia el 60% de los trabajadores encuestados.
7. En cuanto al objetivo específico de la investigación que fue identificar la Eficacia y Ejecución que se realiza en el departamento de Housekeeping, según los resultados obtenidos, en el hotel San Agustín Exclusive se realizan casi siempre, así lo evidencia el 60% de los trabajadores encuestados.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

1. En base a los resultados obtenidos se le recomienda al Hotel San Agustín Exclusive, diseñar un manual de buenas prácticas, para que ayude a la mejora de los procedimientos de trabajo del departamento de housekeeping y de las demás áreas del hotel.
2. Se le recomienda a la Administración del hotel San Agustín Exclusive, aplicar el cuestionario a todas las áreas del hotel, para que se obtenga un dato más completo de las deficiencias en cada área.
3. Se le recomienda al Departamento de Recursos Humanos, elaborar un programa de capacitación al personal sobre el tema buenas prácticas y diseñar formas de motivación para que los colaboradores los pongan en práctica a la hora de realizar su labor.
4. Se recomienda al departamento de housekeeping, diseñar objetivos, metas más claras, que vayan acorde con la aplicación de las buenas prácticas en todo el proceso de trabajo, para que se pueda brindar un servicio óptimo al huésped, además de motivar al personal y tener una supervisión constante para que se puedan cumplir con los procedimientos y objetivos establecidos.
5. Se les recomienda a todos los Gerentes de las diferentes empresas hoteleras, poner más énfasis, darle prioridad a la aplicación de las buenas prácticas en sus procesos de trabajo, para que tengan una mayor eficacia y eficiencia a la hora que hagan su labor los colaboradores, el cual ayudara a que su negocio brinde servicios de calidad, satisfaciendo así las necesidades de sus clientes.
6. Se le recomienda al Ministerio de comercio exterior y turismo- MINCETUR que de alguna forma ayude a que las empresas prestadoras de servicio, apliquen las buenas prácticas en sus procesos de trabajo, tal vez asiendo inspecciones mensuales, para que así también se pueda cumplir el segundo objetivo específico del plan nacional de calidad turística- CALTUR.

7. Por ultimo también se les recomienda a los estudiantes de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería, realizar futuras investigaciones, para ampliar más el conocimiento del tema de buenas prácticas.

## VII. REFERENCIAS:

Boza, A., Parco, I., Tarnaris, K., Castañeda, E., y Alegría, K. (2015). *Manual de buenas prácticas en el servicio de hospedaje para la selva central*. Lima-Perú: Ymagino Publicidad S.A.C.

Díaz Díaz, J, (2008). *Calidad De Servicio En Atención Al Huésped Y Manual De Buenas Prácticas En Hoteles Tres Estrellas Del Distrito De Miraflores – 2014*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). Acceso el 5 de Mayo del 2016)

Fernández, R., Oliva, M., Vizcarro, C., y Dolores, M. (2011). *Buenas Prácticas y Competencia en evaluación psicológica*. Madrid: Pirámide.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.\* ed.). México: McGraw-Hill Companies.

Malacara, A, Sandoval, G, Becerra, M. (2013). *Identificación de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial en Sociedades Cooperativas Eco-Turísticas en Jalisco, México*. Recuperada de <http://www.bizresearchpapers.com/7.%20Paper%204006.%20Malacara%20Alma%20Ready%20to%20print.pdf>

Ramírez, T. (1997). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Panopo.

- Rodríguez, M. (2010). *Evaluación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en los Hoteles de la ciudad de Loja* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1068/1/evaluaci%C3%B3n%20de%20las%20buenas%20practicass%20de%20la%20UNL.pdf>
- Rojas, B., Poma, S. (2012). *Guía Metodológica para el desarrollo del sistema de aplicación de buenas prácticas*. Lima-Perú:
- Sarries, L, Casares, E. (2008). *Buenas Prácticas en Recursos Humanos*. Madrid-España: ESIC.
- Triveño, G., Ordinola, M., Samanamud, K., Fonseca, C., Manrique, K., & Quevedo, M. (2011). *Buenas prácticas para el desarrollo de la cadena productiva de la papa: Experiencia con el proyecto INCOPA en el Perú, Centro Internacional de la Papa*. Lima-Perú: pp11.
- Vásconez, M. (2013). *Manual de Implementación de Buenas Prácticas para el refugio José Ribas del Volcán Cotopaxi*. Recuperada de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5619/T-PUCE-5776.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### ANEXO N°1: Instrumento de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
**CUESTIONARIO SOBRE “BUENAS PRÁCTICAS EN HOUSEKEEPING EN EL HOTEL  
 SAN AGUSTÍN EXCLUSIVE DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS COLABORADORES,  
 DISTRITO MIRAFLORES 2016”**

Buenos días/tardes, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Es anónimo.

**Objetivo:** Identificar las buenas prácticas que se realizan en el departamento de Housekeeping del Hotel Agustín desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – Casi siempre (4) – Algunas veces (3) – Casi nunca (2) – Nunca (1).

VARIABLE: BUENAS PRÁCTICAS						
DIMENSIONES	INDICADORES	5	4	3	2	1
Innovación o creatividad	<b>Operaciones</b>					
	1	Las operaciones de limpieza en el departamento de housekeeping se llevan a cabo adecuadamente.				
	2	Las operaciones de limpieza en el departamento de housekeeping son continuamente controladas y monitoreadas.				
	<b>Estilos de trabajo</b>					
	3	El personal del departamento tiene su propio estilo de trabajo.				
	4	El personal de housekeeping tiende a perfeccionar su manera de trabajar en la limpieza de las habitaciones y las áreas públicas del hotel.				
	<b>Método</b>					
	5	El método o los pasos limpieza permiten realizar adecuadamente las funciones en el departamento de housekeeping.				
	6	Existe una manera específica de realizar el trabajo de limpieza en el departamento de housekeeping.				
	7	Se innova o crea continuamente maneras de realizar el trabajo en el departamento de housekeeping.				

	<b>Procedimientos</b>				
	8	Existen procedimientos establecidos para realizar la limpieza en las habitaciones y en las áreas públicas del hotel.			
	9	Los procedimientos para realizar sus actividades son claros y flexibles.			
	10	Los procedimientos que emplea es útil y permite hacer bien su trabajo			
	11	Se innovan o crean procedimientos que permitan realizar mejor las tareas en el departamento de housekeeping.			
	<b>Técnicas nuevas</b>				
	12	Las técnicas nuevas o nuevas formas de realizar el trabajo permiten desempeñar mejor su labor.			
	13	Se implementan continuamente técnicas nuevas de trabajo en el departamento de housekeeping			
Eficacia o impacto	<b>Objetivos propuestos</b>				
	14	Los objetivos propuestos por el departamento de housekeeping llegan hacer alcanzados eficazmente.			
	15	La forma en que trabaja hace que la habitación quede impecable y confortable para la estadía del huésped.			
	16	En el departamento de housekeeping se plantean objetivos claros y concisos.			
	17	Están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos propuestos.			
	<b>Logro de los resultados esperados</b>				
	18	Aplicar las buenas prácticas en los procesos de limpieza ayuda a lograr los resultados esperados.			
	19	Se aplica las buenas prácticas al momento de realizar el trabajo para el logro de los resultados esperados.			
20	El departamento de housekeeping tiene como finalidad lograr resultados positivos.				
Replicabilidad	<b>Procesos</b>				
	21	Realiza de la misma forma todos los días su trabajo.			
	22	El Hotel se preocupa por establecer procesos que ayuden a la mejora continua de su trabajo.			
	23	En el departamento de housekeeping se establecen procesos que ayuden a la mejora continua de las buenas prácticas.			
	<b>Recursos</b>				
	24	Los implementos que utiliza son los adecuados para realizar bien su trabajo.			
	25	Los materiales o implementos que utilizan estan en buen estado.			
26	Los productos de limpieza con los cuales trabaja son biodegradables.				
	<b>Continuidad</b>				
	27	Existe una continuidad de la forma que trabaja dentro del departamento de			

Sostenibilidad		housekeeping.							
	28	El hotel supervisa que los colaboradores de housekeeping apliquen continuamente las buenas prácticas a la hora del trabajo.							
	<b>Permanencia de los procesos establecidos</b>								
	29	Se controla permanente la forma de trabajar en el área de housekeeping.							
	30	El procedimiento que realiza para hacer su trabajo lo hace permanente.							
	<b>Logros alcanzados</b>								
	31	Aplicar las buenas prácticas a la hora de trabajar ayuda a terminar más rápido el trabajo dejando una habitación impecable.							
	32	El Hotel motiva a los trabajadores de housekeeping con incentivos por los logros alcanzados.							
33	El hotel reconoce los logros alcanzados de sus trabajadores del departamento de housekeeping.								
Pertinencia	<b>Experiencia Realizada</b>								
	34	La experiencia que tiene al realizar la limpieza con los procedimientos plasmados por el departamento es positiva.							
	<b>Oportunidad de negocio</b>								
	35	Las buenas prácticas en el trabajo del departamento de housekeeping mejora el negocio del hotel.							
	<b>Necesidades de los clientes</b>								
	36	Se satisface las necesidades del cliente con una habitación limpia y en buen estado.							
	37	La pertinencia de buenas prácticas en la limpieza de las habitaciones satisface el descanso pleno de los clientes.							
	<b>Problemática del sector</b>								
	38	Realizar buenas prácticas ha ayudado a mejorar el servicio que ofrece el hotel.							
	39	Hacer su trabajo de manera correcta ayuda a mejorar el servicio del hotel.							
Eficiencia y ejecución	<b>Contexto</b>								
	40	En el departamento de housekeeping es pertinente la aplicación de buenas prácticas.							
	<b>Tiempo mínimo</b>								
	41	Las buenas prácticas permiten realizar con eficiencia el trabajo de housekeeping en un tiempo mínimo.							
	42	Existe un cronograma de tiempo para el trabajo de housekeeping							
	43	Se establece un tiempo mínimo para el trabajo de housekeeping							
<b>Energía</b>									
44	El trabajo en housekeeping le demanda de mucha energía física.								
45	Las buenas prácticas le permiten un ahorro de energía física para el trabajo de								



	housekeeping						
<b>Recursos financieros</b>							
46	Con los recursos financieros del hotel se realiza capacitaciones internas de buenas prácticas.						
47	Con los recursos financieros del hotel se da mantenimiento a los implementos de trabajo del departamento de housekeeping.						
48	Mediante la aplicación de buenas prácticas en el trabajo del departamento de housekeeping el hotel ahorra en recursos financieros.						

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N°2: Matriz de Consistencia

**Buenas prácticas en housekeeping en el Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016**

**Responsable: Bonilla Castañeda, Angie Patricia**

		OPERACIONALIZACIÓN			Escala de Medición	Diseño Metodológico
Identificación del Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores		
<b>General</b>	<b>General</b>					
¿Qué buenas prácticas se realizan en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?	Identificar las buenas prácticas que se realizan en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?	<b>Buenas prácticas</b>	Innovación o Creatividad	Operaciones	Ordinal	<b>Población:</b> 15 <b>Muestra:</b> 15 <b>Tipo de Investigación:</b> Básica <b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> No Experimental-Transversal-descriptivo  <b>Método de Investigación:</b> Descriptivo
				Estilos de trabajo		
				Método		
				Procedimientos		
				Técnicas nuevas		
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>		Eficacia e Impacto	Objetivos propuestos		
¿Se realiza la innovación o creatividad en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín desde la	Identificar la innovación o creatividad que se realiza en el			Logro de los resultados esperados		

perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?	departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.		Replicabilidad	Procesos	Ordinal	<b>1. Técnicas de Obtención de Datos</b> -Encuesta  <b>2. Instrumento para obtener datos</b> -Cuestionario=Escala Likert  <b>3. Técnica para el procesamiento de datos</b> -Programa estadístico SPSS Versión 22
¿Se realiza la Eficacia e Impacto en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?	Identificar la Eficacia e Impacto que se realiza en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.			Recursos		
¿Se realiza la Replicabilidad en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?	Identificar la Replicabilidad que se realiza en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.		Sostenibilidad	Continuidad		
				Permanencia de los procesos establecidos		
¿Se realiza Sostenibilidad en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?	Identificar la Sostenibilidad que se realiza en el departamento de Housekeeping del Hotel		Experiencia realizada	Oportunidades de		

	San Agustín, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.		Pertinencia	negocio		
				Necesidades de los clientes		
				Problemática del sector		
				Contexto		
¿Se realiza la Pertinencia en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?	Identificar la Pertinencia que se realiza en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.		Eficiencia y Ejecución	Tiempo mínimo		
¿Se realiza la Eficiencia y Ejecución en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016?	Identificar la Eficiencia y Ejecución que se realizan en el departamento de Housekeeping del Hotel San Agustín, desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.			Energía		
				Recursos financieros		

## ANEXO N°3:

### Ficha de Validación de Expertos



#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Mg. Luz Asencio Rips  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Turismo  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: Angie Patricia Bonilla Castañeda

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 06 de 06 del 2016

*Luz Asencio Rips*  
 \_\_\_\_\_  
 Firma de experto informante  
 DNI : 42367409  
 Teléfono: 998214570

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: María Vigo Báñez  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - Universidad Cesar Vallejo  
 I.3. Especialidad del experto: Turismo - Universidad Cesar Vallejo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Angie Patricia Bonilla Castañeda

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90%

San Juan de Lurigancho, de del 2016

  
 Firma de experto informante  
 DNI: 42367134  
 Teléfono: 949216633

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Enriquez Gamarra Karina  
 2. Cargo e Institución donde labora: Auxente - Universidad Cesar Vallejo  
 3. Especialidad del experto: GESTIÓN EMPRESARIAL  
 4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 5. Autor del instrumento: Angie Patricia Bonilla Castañeda

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

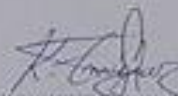
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Cantidad de ítems, extenso

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

85%

San Juan de Lurigancho, 06 de junio del 2016



Firma de experto informante

DNI : 41405310  
 Teléfono: 9756-12982



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Torres Arambur, Teresa.  
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV - USMP.  
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo.  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: Angie Patricia Bonilla Castañeda

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				65%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				65%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				65%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				65%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				65%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				65%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				65%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				65%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				65%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				65%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					65%	

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno. Es pertinente la aplicación del instrumento.

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**65%**

San Juan de Lurigancho, 06 de junio del 2016

  
Firma de experto informante

DNI : 10172038  
Teléfono: 989870209



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Manuel Chau Sanchez
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente en UCV
- 1.3. Especialidad del experto: Turismo, Economía, Comercio Exterior
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento: Angie Patricia Bonilla Castañeda

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				78/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				78/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				78/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				78/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				78/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				78/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				78/	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					<b>78/</b>	

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

San Juan de Lurigancho, 6 de Junio del 2016

78/

Manuel Chau S  
 Firma de experto informante  
 DNI : 07299653  
 Teléfono: 992172 338

ANEXO N°4

Planilla de los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive

TEGUISE TURISTICA SAC  
 AREA: HOUSE KEEPING  
 ENCARGADA DE AREA: Miriam Dávila

PLANILLAS DE SUELDO

	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA INGRESO	TURNO/MTN	DÍAS TR
1	Wda Chanda	Camara		M	1
2	Wania Villegas Guadalupe	Camara		T	1
3	Lidia Alvarado	Camara		M	1
4	Jose Valljos	Cuartelero		M	1
5	Juan Coronel	Cuartelero		T	1
6	Bryanman Geyman	Cuartelero		M	1

RECIBO POR HONORARIOS

	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA INGRESO	TURNO/MTN
1	Mario ELIAS VELA PISCO	CAMARERA.	21/09	M
2				
3				

TEGUISE TURISTICA SAC  
 AREA: HOUSE KEEPING  
 ENCARGADA DE AREA: Miriam Dávila

PLANILLAS DE SUELDO

	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA INGRESO
1	Diana Condino Arzcano	Camara	
2	Lucero Miriam Diaz	Camara	
3	Enika Zapata Villareal	Camara	
4	Nelson Delgado Medina	Cuartelero	01/09
5			

TEGUISE TURISTICA S.A.C.  
 AREA: HOUSE KEEPING  
 ENCARGADA DE AREA: Miriam Dávila

PLANILLAS DE SUELDO

	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA INGRESO	TURNO/MTN	DÍAS TRABAJO	DÍAS P
1	Lidia Alvarado	M			15	
2	Lidia Alvarado	T			15	
3	Jose Valljos	M			15	

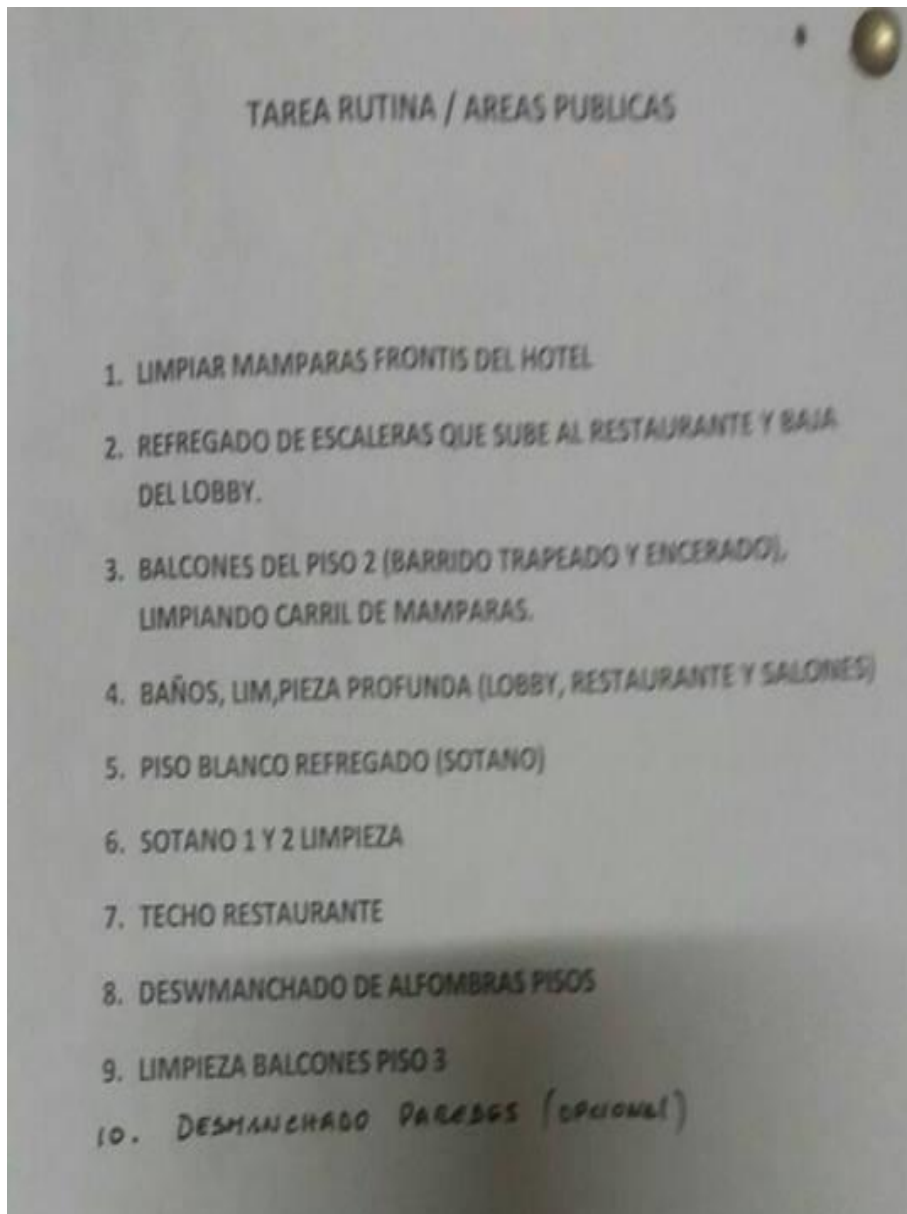
MIRAFLORES DE TURISMO S.A.C.  
 AREA: HOUSE KEEPING  
 ENCARGADA DE AREA: Miriam Dávila

PLANILLAS DE SUELDO

	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA INGRESO
1	Miriam Dávila	A. de llaves	
2			
3			
4			
5			

Fuente: Miriam Dávila, Ama de llaves de housekeeping

**ANEXO N°5**  
**Proceso de limpieza de housekeeping**



**Fuente:** Fotografía tomado por el investigador

## ANEXO N°5

### BASE DE DATOS DEL SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 59 de 59 variables

	INP1	INP2	INP3	INP4	INP5	INP6	INP7	INP8	INP9	INP10	INP11	INP12	INP13	EFIP14	EFIP15	EFIP16	EFIP17	EFIP18	
1	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	2	5	5	3	5	5	4	5
2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	4	4	5	5	
4	3	4	5	4	4	2	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	5	
5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	5	5	
6	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	5	4	5	4	
7	4	2	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	
8	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	
9	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
10	5	3	4	3	4	2	2	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	
11	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	3	4	5	
12	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	2	4	2	4	5	4	5	4	
13	4	3	5	5	4	2	2	4	3	3	2	3	1	4	5	4	4	4	
14	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3	4	2	4	4	
15	3	3	5	5	4	1	2	4	3	3	1	2	2	4	4	2	3	5	
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			
23																			
24																			
25																			
26																			
27																			
28																			
29																			

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	INP1	Númerico	8	0	Las operaciones...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	INP2	Númerico	8	0	Las operaciones...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	INP3	Númerico	8	0	El personal del ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	INP4	Númerico	8	0	El personal de ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	INP5	Númerico	8	0	El método o los...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	INP6	Númerico	8	0	Existe una man...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	INP7	Númerico	8	0	Se innova o cre...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	INP8	Númerico	8	0	Existen procedi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	INP9	Númerico	8	0	Los procedimie...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	INP10	Númerico	8	0	Los procedimie...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	INP11	Númerico	8	0	Se innova o cre...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	INP12	Númerico	8	0	Las técnicas n...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	INP13	Númerico	8	0	Se implementa...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	EFIP14	Númerico	8	0	Los objetivos pr...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	EFIP15	Númerico	8	0	La forma en qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	EFIP16	Númerico	8	0	En el departam...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	EFIP17	Númerico	8	0	Están bien defi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	EFIP18	Númerico	8	0	Aplicar las bu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	EFIP19	Númerico	8	0	Se aplica las b...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	EFIP20	Númerico	8	0	El departament...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	REP21	Númerico	8	0	Realiza de la m...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	REP22	Númerico	8	0	El Hotel se pre...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	REP23	Númerico	8	0	En el departam...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	REP24	Númerico	8	0	Los implement...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	REP25	Númerico	8	0	Los materiales ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	REP26	Númerico	8	0	Los productos ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	SOSP27	Númerico	8	0	Existe una cont...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	SOSP28	Númerico	8	0	El hotel superv...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	SOSP29	Númerico	8	0	Se controla per...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	SOSP30	Númerico	8	0	El procedimient...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	SOSP31	Númerico	8	0	Se aplican los b...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor act1 listo Unicode ON

## ANEXO N°6

### Marco Conceptual

**Buenas prácticas:** una forma de hacer que ha probado su efectividad en una situación y puede ser aplicable en otra. (Rojas & Poma, 2012, p.14)

**Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Según la RAE)

**Eficacia e Impacto:** toda buena práctica tiene éxito en el alcance de los objetivos propuestos y logro de los resultados esperados. (Rojas & Poma, 2012, p.14)

**Eficiencia y Ejecución:** expresa la capacidad de conseguir los resultados esperados con un consumo de tiempo mínimo, energía y recursos financieros.

**Innovación o Creatividad:** toda buena práctica propone operaciones, estilos de trabajo, métodos, procedimientos y técnicas nuevas o de aplicación novedosa, ejecutadas exitosamente. (Rojas & Poma, 2012, p.14)

**Hotel:** Establecimiento de hostelería capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros. (Según la RAE)

**Housekeeping:** Se trata de dar las pautas para entender, implantar y mantener un sistema de Orden y Limpieza en la empresa, a partir de cual se puedan sentar las bases para un Proceso de Mejora Continua y de unas mejores condiciones de calidad, seguridad y medio ambiente de toda la empresa. (Manual Housekeeping Asociación Chilena de Seguridad, VIII Región ISO 9000:2000, 2014, p. 3)

**Innovación o Creatividad:** toda buena práctica propone operaciones, estilos de trabajo, métodos, procedimientos y técnicas nuevas o de aplicación novedosa, ejecutadas exitosamente. (Rojas & Poma, 2012, p.15)

**Método:** modo de obrar o proceder, hábito o costumbre que cada uno tiene y observa. (Según la RAE)

**Perspectiva:** Punto de vista desde el cual se considera o se analiza un asunto. (Según la RAE)

**Pertinencia:** Se refiere a que tan adecuada y oportuna es la experiencia realizada, como respuesta a las oportunidades de negocio, a las necesidades de

los clientes, a la problemática del sector y al contexto donde se desarrolla la experiencia. (Rojas & Poma, 2012, p.15)

**Replicabilidad:** está compuesta por procesos y recursos que se puedan movilizar para repetir la experiencia, con especial consideración de aquellos que lo llevaron a su éxito. Sus elementos constitutivos pueden adecuarse a nuevas circunstancias y actores diferentes. (Rojas & Poma, 2012, p.15)

**Sostenibilidad:** es el grado de continuidad y permanencia de los procesos establecidos y logros alcanzados. (Rojas & Poma, 2012, p.15)

## ANEXO N°7

### Frecuencia de los ítems

#### Tabla de Frecuencia N° 1

**1. Las operaciones de limpieza en el departamento de housekeeping se llevan a cabo adecuadamente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	7	46,7	46,7	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°1 se muestra los resultados obtenidos del ítem 1 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 47% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre las operaciones de limpieza en housekeeping se llevan a cabo adecuadamente, un 33% que siempre y un 20% que siempre se realiza.

## Tabla de Frecuencia N°2

### 2. Las operaciones de limpieza en el departamento de housekeeping son continuamente controladas y monitoreadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	6	40,0	40,0	46,7
	Casi siempre	5	33,3	33,3	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°2 se muestra los resultados obtenidos del ítem 2 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 40% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces las operaciones de limpieza en housekeeping son continuamente controladas y monitoreadas, el 33% que casi siempre se realiza, el 20% que siempre y un 7% que casi nunca se realiza.

## Tabla de Frecuencia N°3

### 3. El personal del departamento tiene su propio estilo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	5	33,3	33,3	53,3
	Siempre	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°3 se muestra los resultados obtenidos del ítem 3 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 47% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre el personal del housekeeping tiene su propio estilo de trabajo, un 33% que casi siempre, y un 20% que algunas veces.



#### Tabla de Frecuencia N°4

**4. El personal de housekeeping tiende a perfeccionar su manera de trabajar en la limpieza de las habitaciones y las áreas públicas del hotel.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	7	46,7	46,7	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°4 se muestra los resultados obtenidos del ítem 4 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 47% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre el personal del housekeeping tiende a perfeccionar su manera de trabajar, un 33% que algunas veces lo realizan y un 20% que siempre perfeccionan su manera de trabajar.

#### Tabla de Frecuencia N°5

**5. El método o los pasos de limpieza permiten realizar adecuadamente las funciones en el departamento de housekeeping.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	11	73,3	73,3	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°5 se muestra los resultados obtenidos del ítem 5 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 73% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre el método o los pasos a seguir permiten realizar adecuadamente las funciones en el departamento, el 20% que algunas veces y un 7% que siempre se realiza.



### Tabla de Frecuencia N°6

**6. Existe una manera específica de realizar el trabajo de limpieza en el departamento de housekeeping.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	5	33,3	33,3	40,0
	Algunas veces	1	6,7	6,7	46,7
	Casi siempre	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°6 se muestra los resultados obtenidos del ítem 6 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 53% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre ha existido una manera específica de realizar el trabajo de limpieza, un 33% dice que casi nunca, un 7% que algunas veces y un 7% que nunca existe una manera específica de realizar el trabajo en housekeeping.

### Tabla de Frecuencia N°7

**7. Se innova o crea continuamente maneras de realizar el trabajo en el departamento de housekeeping.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	53,3	53,3	53,3
	Algunas veces	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°7 se muestra los resultados obtenidos del ítem 7 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 53% de los colaboradores encuestados respondieron que casi nunca se innova o crea continuamente maneras de realizar el trabajo en housekeeping, un 47% que algunas veces se realiza.

### Tabla de Frecuencia N°8

**8. Existen procedimientos establecidos para realizar la limpieza en las habitaciones y en las áreas públicas del hotel.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	80,0	80,0	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°8 se muestra los resultados obtenidos del ítem 8 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 80% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre existen procedimientos establecidos para realizar la limpieza, el 20% que siempre.

### Tabla de Frecuencia N°9

**9. Los procedimientos para realizar sus actividades son claros y flexibles.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	8	53,3	53,3	60,0
	Casi siempre	4	26,7	26,7	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°9 se muestra los resultados obtenidos del ítem 9 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 53% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces los procedimientos que se realizan son claros y flexibles, un 27% contestaron casi siempre los procedimientos son claros y flexibles, un 13% señalan que siempre son claros los procedimientos, mientras que solo el 7% señalan que casi nunca son claros.

### Tabla de Frecuencia N°10

10. Los procedimientos que emplea es útil y permite hacer bien su trabajo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	11	73,3	73,3	73,3
	Casi siempre	3	20,0	20,0	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°10 se muestra los resultados obtenidos del ítem 10 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 73% de los colaboradores encuestados manifiestan que algunas veces los procedimientos que emplean son útiles y permiten hacer bien su trabajo, un 20% que casi siempre y un 7% que siempre lo son.

### Tabla de Frecuencia N°11

11. Se innova o crean procedimientos que permiten realizar mejor las tareas en el departamento de housekeeping.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	7	46,7	46,7	60,0
	Algunas veces	5	33,3	33,3	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°11 se muestra los resultados obtenidos del ítem 11 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 47% de los colaboradores encuestados manifiestan que casi nunca se innova o crean procedimientos que permitan realizar mejor las tareas de housekeeping, un 33% que algunas veces se realiza, un 13% que nunca y un 7% que casi siempre se realiza.

## Tabla de Frecuencia N°12

### 12. Las técnicas nuevas o nuevas formas de realizar el trabajo permiten desempeñar mejor su labor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	7	46,7	46,7	53,3
	Casi siempre	6	40,0	40,0	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°12 se muestra los resultados obtenidos del ítem 12 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 47% de los colaboradores encuestados manifiestan que algunas veces las técnicas nuevas permiten desempeñar mejor su labor, el 40% manifiesta que casi siempre, el 7% que casi nunca y el 7% que siempre.

## Tabla de Frecuencia N°13

### 13. Se implementan continuamente técnicas nuevas de trabajo en el departamento de housekeeping.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	8	53,3	53,3	60,0
	Algunas veces	3	20,0	20,0	80,0
	Casi siempre	2	13,3	13,3	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°13 se muestra los resultados obtenidos del ítem 13 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 53% de los colaboradores encuestados manifiestan que casi nunca se implementan continuamente técnicas nuevas de trabajo, un 20% que algunas veces, un 13% que casi siempre, un 7% que nunca y un 7% que siempre se implementan.

### Tabla de Frecuencia N°14

#### 14. Los objetivos propuestos por el departamento de housekeeping llegan hacer alcanzados eficazmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°14 se muestra los resultados obtenidos del ítem 14 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 73% de los colaboradores encuestados manifiestan que casi siempre los objetivos propuestos por el departamento llegan hacer alcanzados eficazmente y el 27% que algunas veces llegan hacer alcanzado eficazmente.

### Tabla de Frecuencia N°15

#### 15. La forma en que trabaja hace que la habitación quede impecable y confortable para la estadía del huésped.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	73,3	73,3	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°15 se muestra los resultados obtenidos del ítem 15 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 73% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre la forma en que trabajan hace que la habitación quede impecable y confortable y el 27% que siempre.

### Tabla de Frecuencia N°16

16. En el departamento de housekeeping se plantean objetivos claros y concisos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	3	20,0	20,0	33,3
	Casi siempre	9	60,0	60,0	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°16 se muestra los resultados obtenidos del ítem 16 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 60% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre se plantean objetivos claros y concisos en el departamento de housekeeping, un 20% que algunas veces, un 13% que casi nunca y un 7% que siempre se realiza.

### Tabla de Frecuencia N°17

17. Están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos propuestos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	10	66,7	66,7	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°17 se muestra los resultados obtenidos del ítem 17 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 67% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre las acciones están bien definidas para alcanzar los objetivos propuestos, el 27% que siempre y el 7% que algunas veces están bien definidas las acciones.

### Tabla de Frecuencia N°18

**18. Aplicar las buenas prácticas en los procesos de limpieza ayuda a lograr los resultados esperados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	9	60,0	60,0	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°18 se muestra los resultados obtenidos del ítem 18 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra el 60% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre aplicar las buenas prácticas en los procesos ayuda a lograr los resultados esperados y el 40% que siempre.

### Tabla de Frecuencia N°19

**19. Se aplica las buenas prácticas al momento de realizar el trabajo para el logro de los resultados esperados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	6	40,0	40,0	46,7
	Casi siempre	7	46,7	46,7	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°19 se muestra los resultados obtenidos del ítem 19 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 47% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre se aplican las buenas prácticas al momento de realizar el trabajo, el 40% que algunas veces, el 7% que casi nunca y el 7% que siempre se aplican las buenas prácticas en el trabajo.

## Tabla de Frecuencia N°20

### 20. El departamento de housekeeping tiene como finalidad lograr resultados positivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	26,7	26,7	26,7
	Algunas veces	10	66,7	66,7	93,3
	Casi siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°20 se muestra los resultados obtenidos del ítem 20 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 67% de los colaboradores encuestados manifestaron que algunas veces el departamento de housekeeping tiene como finalidad lograr resultados positivos, el 27% que casi nunca y el 7% que casi siempre tienen como finalidad ello.

## Tabla de Frecuencia N°21

### 21. Realiza de la misma forma todos los días su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	7	46,7	46,7	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°21 se muestra los resultados obtenidos del ítem 21 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 47% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre se realiza de la misma forma todos los días su trabajo, el 27% que algunas veces se realiza, y un 27% que siempre se realiza de la misma forma.



## Tabla de Frecuencia N°22

### 22. El Hotel se preocupa por establecer procesos que ayuden a la mejora continua de su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	53,3	53,3	53,3
	Algunas veces	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°22 se muestra los resultados obtenidos del ítem 22 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra en la tabla que el 53% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca el hotel se preocupa por establecer procesos que ayuden a la mejora continua y un 47% respondió que algunas veces.

## Tabla de Frecuencia N°23

### 23. En el departamento de housekeeping se establecen procesos que ayuden a la mejora continua de las buenas prácticas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	9	60,0	60,0	80,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°23 se muestra los resultados obtenidos del ítem 23 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra en la tabla que el 60% de los colaboradores encuestados manifestaron que algunas veces el departamento de housekeeping establecen procesos que ayuden a la mejora continua de las buenas prácticas, un 20%

respondió que casi nunca y un 20% que casi siempre se establecen procesos que ayuden a la mejora continua.

### Tabla de Frecuencia N°24

**24. Los implementos que utiliza son los adecuados para realizar bien su trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	33,3	33,3	33,3
	Algunas veces	9	60,0	60,0	93,3
	Casi siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°24 se muestra los resultados obtenidos del ítem 24 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra en la tabla que el 60% de los colaboradores encuestados manifestaron que algunas veces los implementos que utilizan son los adecuados para realizar su labor, un 33% respondió que casi nunca y un 7% que casi siempre.

### Tabla de Frecuencia N°25

**25. Los materiales o implementos que utilizan están en buen estado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	6	40,0	40,0	60,0
	Algunas veces	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°25 se muestra los resultados obtenidos del ítem 25 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra en la tabla que el 40% de los colaboradores encuestados manifestaron que algunas veces los implementos o materiales que utilizan están

en buen estado, un 40% respondió que casi nunca lo están y un 20% que nunca los implementos o materiales están en buen estado.

### Tabla de Frecuencia N°26

**26. Los productos de limpieza con los cuales trabaja son biodegradables.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	26,7	26,7	26,7
	Algunas veces	7	46,7	46,7	73,3
	Casi siempre	3	20,0	20,0	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°26 se muestra los resultados obtenidos del ítem 26 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra la tabla que el 47% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces los productos de limpieza son biodegradables, un 27% dijo que casi nunca lo son, un 20% que casi siempre y un 7% que siempre.

### Tabla de Frecuencia N°27

**27. Existe una continuidad de la forma que trabaja dentro del departamento de housekeeping.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	10	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	4	26,7	26,7	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°8 se muestra los resultados obtenidos del ítem 9 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en

el cual se muestra que el 67% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces existe una continuidad de la forma que trabaja dentro del departamento, un 27% respondió que casi siempre y un 7% que siempre existe la continuidad en la forma de trabajar.

### Tabla de Frecuencia N°28

**28. El hotel supervisa que los colaboradores de housekeeping apliquen continuamente las buenas prácticas a la hora del trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	10	66,7	66,7	86,7
	Casi siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

#### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°28 se muestra los resultados obtenidos del ítem 28 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 67% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces el hotel supervisa que se apliquen las buenas prácticas en el trabajo, un 20% que casi nunca lo realizan y un 13% que casi siempre se realiza la supervisión.

### Tabla de Frecuencia N°29

**29. Se controla permanente la forma de trabajar en el área de housekeeping.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	9	60,0	60,0	66,7
	Casi siempre	4	26,7	26,7	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°29 se muestra los resultados obtenidos del ítem 29 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 60% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces se controla la forma de trabajar en housekeeping, un 27% respondió que casi siempre, un 7% que casi nunca y un 7% que siempre se controla la forma de trabajar en el departamento.

### Tabla de Frecuencia N°30

30. El procedimiento que realiza para hacer su trabajo lo hace permanente.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	9	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	5	33,3	33,3	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°30 se muestra los resultados obtenidos del ítem 30 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 60% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces los procedimientos que realizan son permanentes, un 33% que casi siempre y un 7% que siempre.

### Tabla de Frecuencia N°31

31. Aplicar las buenas prácticas a la hora de trabajar ayuda a terminar más rápido el trabajo dejando una habitación impecable.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	11	73,3	73,3	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°31 se muestra los resultados obtenidos del ítem 31 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 73% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre las aplicación de las buenas practicas a la hora de trabajar ayuda a terminar más rápido la labor, dejando la habitación impecable, un 20% respondieron que siempre y un 7% algunas veces.

### Tabla de Frecuencia N°32

**32. El Hotel motiva a los trabajadores de housekeeping con incentivos por los logros alcanzados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	73,3	73,3	73,3
	Casi nunca	3	20,0	20,0	93,3
	Algunas veces	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°32 se muestra los resultados obtenidos del ítem 32 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 73% de los colaboradores encuestados respondieron que nunca el hotel motiva a los trabajadores con incentivos por los logros alcanzados, un 20% que casi nunca lo hacen y un 7% que algunas veces motivan con incentivos.

### Tabla de Frecuencia N°33

**33. El hotel reconoce los logros alcanzados de sus trabajadores del departamento de housekeeping.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	5	33,3	33,3	46,7
	Algunas veces	6	40,0	40,0	86,7
	Casi siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°33 se muestra los resultados obtenidos del ítem 33 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 40% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces el hotel reconoce los logros alcanzados, un 33% respondió que casi nunca, un 13% que nunca lo reconocen y un 13% que casi siempre reconocen los logros alcanzados por el departamento.

### Tabla de Frecuencia N°34

**34. La experiencia que tiene al realizar la limpieza con los procedimientos plasmados por el departamento es positiva.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	13,3	13,3	13,3
	Algunas veces	7	46,7	46,7	60,0
	Casi siempre	5	33,3	33,3	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°34 se muestra los resultados obtenidos del ítem 34 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 47% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces la experiencia al realizar la limpieza con los procedimientos es positiva, un 33% que casi siempre lo son, un 13% que casi nunca y un 7% que siempre son positivos las experiencias.

### Tabla de Frecuencia N°35

**35. Las buenas prácticas en el trabajo del departamento de housekeeping mejora el negocio del hotel.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	73,3	73,3	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°35 se muestra los resultados obtenidos del ítem 35 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 73% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre las buenas prácticas mejoran el negocio del hotel y un 27% contestó que siempre.

### Tabla de Frecuencia N°36

**36. Se satisface las necesidades del cliente con una habitación limpia y en buen estado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	10	66,7	66,7	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°36 se muestra los resultados obtenidos del ítem 36 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 67% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre se satisface las necesidades del cliente con una habitación limpia y en buen estado, un 20% respondió que siempre y un 13% respondió que algunas veces se satisface la necesidad del cliente.

### Tabla de Frecuencia N°37

**37. La pertinencia de buenas prácticas en la limpieza de las habitaciones satisface el descanso pleno de los clientes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	10	66,7	66,7	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016



### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°37 se muestra los resultados obtenidos del ítem 37 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 67% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre la pertinencia de las buenas prácticas en la limpieza satisface el descanso pleno del huésped, un 27% respondió que siempre y un 7% que algunas veces.

### Tabla de Frecuencia N°38

<b>38. Realizar buenas prácticas ha ayudado a mejorar el servicio que ofrece el hotel.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	5	33,3	33,3	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°38 se muestra los resultados obtenidos del ítem 38 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 40% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces realizar las buenas practicas ha ayudado a mejorar el servicio, un 33% respondió que casi siempre y un 27% que siempre las buenas practicas han ayudado a mejorar el servicio.

### Tabla de Frecuencia N°39

<b>39. Hacer su trabajo de manera correcta ayuda a mejorar el servicio del hotel.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	40,0	40,0	40,0
	Siempre	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°39 se muestra los resultados obtenidos del ítem 39 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 60% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre hacer su trabajo de manera correcta ayuda a mejorar el servicio del hotel y un 40% respondió que casi siempre hacer el trabajo de manera correcta ayuda a la mejora del servicio.

### Tabla de Frecuencia N°40

#### 40. En el departamento de housekeeping es pertinente la aplicación de buenas prácticas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	10	66,7	66,7	86,7
	Casi siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°40 se muestra los resultados obtenidos del ítem 40 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 67% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces es pertinente la aplicación de buenas prácticas en housekeeping, un 20% respondió que casi nunca y un 13% que casi siempre es pertinente la aplicación de las buenas prácticas.

### Tabla de Frecuencia N°41

#### 41. Las buenas prácticas permiten realizar con eficiencia el trabajo de housekeeping en un tiempo mínimo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	8	53,3	53,3	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°41 se muestra los resultados obtenidos del ítem 41 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 53% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre las buenas prácticas permiten realizar con eficiencia el trabajo en un tiempo mínimo, un 27% que siempre y un 20% que algunas veces.

### Tabla de Frecuencia N°42

42. Existe un cronograma de tiempo para el trabajo de housekeeping					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Algunas veces	3	20,0	20,0	26,7
	Casi siempre	8	53,3	53,3	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°42 se muestra los resultados obtenidos del ítem 42 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 53% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre existe un cronograma de tiempo para el trabajo en housekeeping, un 20% respondieron que algunas veces, un 20% que siempre y un 20% que siempre existe un cronograma.

### Tabla de Frecuencia N°43

43. Se establece un tiempo mínimo para el trabajo de housekeeping					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	5	33,3	33,3	40,0
	Algunas veces	5	33,3	33,3	73,3
	Casi siempre	3	20,0	20,0	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°43 se muestra los resultados obtenidos del ítem 43 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que un 33% respondieron que casi nunca y algunas veces, un 20% que casi siempre, un 7% respondió que siempre se establece un tiempo mínimo y el 7% de los colaboradores encuestados respondieron que nunca se establece un tiempo mínimo para el trabajo.

### Tabla de Frecuencia N°44

44. El trabajo en housekeeping le demanda de mucha energía física.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	20,0	20,0	20,0
	Siempre	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°44 se muestra los resultados obtenidos del ítem 44 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 80% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre el trabajo de housekeeping demanda de mucha energía y un 20% respondieron que casi siempre.

### Tabla de Frecuencia N°45

45. Las buenas prácticas le permiten un ahorro de energía física para el trabajo de housekeeping					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	6	40,0	40,0	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°45 se muestra los resultados obtenidos del ítem 45 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 40% de los colaboradores encuestados respondieron que casi siempre los procedimientos que realizan son permanentes, un 33% que casi siempre y un 27% que algunas veces.

### Tabla de Frecuencia N°46

**46. Con los recursos financieros del hotel se realiza capacitaciones internas en buenas prácticas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	6	40,0	40,0	66,7
	Algunas veces	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°46 se muestra los resultados obtenidos del ítem 46 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 40% de los colaboradores encuestados respondieron que casi nunca con los recursos financieros se realiza capacitaciones, el 33% respondió que algunas veces y el 27% que nunca con los recursos financieros del hotel se realiza capacitaciones de buenas prácticas.

### Tabla de Frecuencia N°47

**47. Con los recursos financieros del hotel se da mantenimiento a los implementos de trabajo del departamento de housekeeping.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	7	46,7	46,7	60,0
	Algunas veces	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°47 se muestra los resultados obtenidos del ítem 47 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 47% de los colaboradores encuestados respondieron que casi nunca los recursos financieros del hotel da mantenimiento a los implementos de trabajo, el 40% respondió que algunas veces y un 13% que nunca se da mantenimiento.

### Tabla de Frecuencia N°48

**48. Mediante la aplicación de buenas prácticas en el trabajo del departamento de housekeeping el hotel ahorra en recursos financieros.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	2	13,3	13,3	20,0
	Algunas veces	9	60,0	60,0	80,0
	Casi siempre	2	13,3	13,3	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada 2016

### Interpretación:

En la tabla de frecuencia n°43 se muestra los resultados obtenidos del ítem 43 de la encuesta aplicada a los 15 colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, en el cual se muestra que el 60% de los colaboradores encuestados respondieron que algunas veces mediante la aplicación de buenas prácticas el hotel ahorra en recursos financieros, el 13% respondió que casi nunca, el 13% que casi siempre, el 7% manifestó que nunca, y el 7% que siempre mediante la aplicación de buenas prácticas el hotel ahorra en recursos financieros.

**ANEXO N°8**  
**FACHADA DEL HOTEL**



Fuente: <http://www.hotelessanagustin.com.pe>


**LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN**



Fuente: Fotografías tomadas por el investigador

ANEXO N°9

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

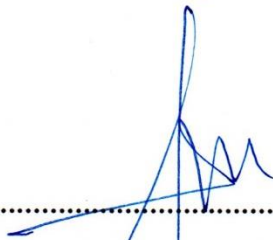
Yo, LUZ IRENE ASENSIO REYES  
 .....  
 ....., docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES ..... y Escuela  
 Profesional ADM. EN TURISMO Y H. de la Universidad César Vallejo LIMA ESTE ..... (precisar  
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" BUENAS PRÁCTICAS EN HOUSEKEEPING EN EL HOTEL  
SAN AGUSTIN EXCLUSIVE DESDE LA PERSPECTIVA DE  
LOS COLABORADORES, DISTRITO MIRAFLORES 2016"  
 .....

del (de la) estudiante ANGIE PATRICIA BONILLA CASTAÑEDA  
 ....., constato que la investigación tiene un índice de  
 similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis  
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la  
 Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha. SAN JUAN DE LURIGANCHO, 07 de  
DICIEMBRE DEL 2016.



Luz Irene Asencio Reyes  
 DNI: 42367609

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ANEXO 10

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo ANGIE PATRICIA BONILLA CASTAÑEDA identificado con DNI N° 48525429, egresado de la Escuela Profesional de ADM. TURISMO Y HOTELERIA de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "BUENAS PRÁCTICAS EN HOUSE KEEPING EN EL HOTEL SAN AGUSTÍN EXCLUSIVE desde la perspectiva de los Colaboradores, distrito Miraflores, 2016" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 48525429

FECHA: 20 de SEPTIEMBRE del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

# ANEXO 11

## TURNITIN

The screenshot shows a Turnitin document viewer interface. The main document is a thesis from Universidad César Vallejo, Faculty of Business Sciences, School of Professional Administration in Tourism and Hotel Management. The title is 'Buenas prácticas en Housekeeping en el Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.' The author is Angie Patricia Bonilla Castañeda, and the advisor is Mg. Luz Irene Asencio Reyes. The document is 89 pages long, and this is page 1.

On the right side, there is a 'Resumen de Coincidencias' (Similarity Report) panel. It shows a similarity score of 17% (SIMILAR) out of 0. The report lists the following sources and their contribution to the similarity score:

Rank	Source	Percentage
1	erp.uladech.edu.pe fuente de Internet	2%
2	cipotato.org fuente de Internet	2%
3	dspace.unl.edu.ec fuente de Internet	2%
4	repositorio.puce.edu.ec fuente de Internet	1%
5	bizresearchpapers.com fuente de Internet	1%
6	documents.mx fuente de Internet	1%
7	www.scribd.com fuente de Internet	1%

The interface also shows navigation options like 'Originality', 'GradeMark', and 'PeerMark', and a 'Roadmap' section. The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the time 11:31 p.m. on 11/12/2016.