

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE
DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO



TITULO DE LA TESIS:

**“OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y
GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER’S INN, PARA SU
SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL-TAMBOPATA-MADRE DE DIOS, 2016”**

TESIS PRESENTADO POR:

Bachiller: SZABO CRUZ, Ruth Katusca

Bachiller: VARGAS CORAL, María Merly

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ECOTURISMO

ASESOR: Mg. AGUILAR PEREZ, Carlo Teófilo

Puerto Maldonado, 2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE
DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO



TITULO DE LA TESIS:

**“OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y
GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER’S INN, PARA SU
SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL- TAMBOPATA-MADRE DE DIOS, 2016”**

TESIS PRESENTADO POR:

Bachiller: SZABO CRUZ, Ruth Katusca

Bachiller: VARGAS CORAL, María Merly

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ECOTURISMO

ASESOR: Mg. AGUILAR PEREZ, Carlo Teófilo

Puerto Maldonado, 2017

Dedicatoria:

Este trabajo lo dedicamos a nuestras familias, que incondicionalmente apoyaron y son nuestra fuente de inspiración para salir adelante y ser perseverantes en nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Realizar una tesis es una gran responsabilidad, que requiere dedicación y ayuda de muchas personas para su conclusión. Estas líneas sirven para expresar nuestro profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda colaboraron en la realización del presente trabajo.

- ❖ Agradeciendo en primer lugar a Dios y a nuestras familias, por guiarnos y brindarnos fuerzas, sobretodo apoyo incondicional para seguir adelante.
- ❖ A la UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, por la formación académica y profesional brindada.
- ❖ A los trabajadores del Albergue Explorer's Inn, quienes han sido piezas fundamentales para nuestra investigación; cabe señalar, que sin la colaboración de ellos no hubiera sido posible elaborar la tesis, ellos fueron fuente directa brindándonos minutos de su tiempo en su trabajo para responder todas nuestras preguntas.
- ❖ Al Albergue Explorer's Inn por la hospitalidad que necesitábamos para permanecer en el durante el tiempo que requerimos para la investigación. Facilidades que van desde el transporte hasta la alimentación.
- ❖ Agradecimiento a nuestro asesor CARLO TEOFILO AGUILAR PEREZ por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma.

Nos sentimos bendecidas por todo el apoyo recibido, gratamente agradecidas a todas las personas que contribuyeron con nuestro trabajo.

PRESENTACIÓN

El albergue Explorer's Inn está ubicada en el sector de la Torre de lo que actualmente es la RESERVA NACIONAL TAMBOPATA (RNTAMB), por lo tanto, hace de esta zona un lugar privilegiado con un alto valor natural.

Desde los puntos de vista turísticos y ambientales; cuenta con una diversidad de especies (flora y fauna), con cuerpos de agua, cerca al área que le hacen atractivo para la inversión turística. Realmente tiene recursos que se pueden aprovechar.

Desde el punto de vista socioeconómico, el albergue es pionero en la actividad eco turística no solo en Tambopata sino también en el Perú brindando el servicio turístico desde 1976. Considerando su cierre en el 2013 y reapertura en el 2014 se plantea la necesidad de realizar un estudio en base a la situación que lo derivó al cierre, profundizando en la preocupación de reestructurar sus procesos tanto operativos, administrativos y gerenciales; proporcionando herramientas e instrumentos para su gestión con la finalidad de que se pueda seguir implementando mejoras necesarias en la organización, con el consiguiente beneficio no solo para los consumidores finales, en este caso los visitantes que reciben, sino también para sus colaboradores internos que con más claridad asumirán sus tareas y sobre todo el compromiso con los objetivos empresariales de la compañía que los acoge, colaborando de esta forma con la sostenibilidad de la misma. Logrando así poder brindar un servicio de calidad. A través de la optimización de procesos operativos, administrativos y gerenciales.

El presente trabajo de investigación es el resultado del esfuerzo de varios meses, el cual tiene el objetivo de optimizar los procesos operativos, administrativos y gerenciales del

albergue Explorer's Inn, el que cuenta con una serie de atributos que hacen de éste, un lugar con alto valor.

Por consiguiente, realizamos 3 visitas de campo: el primero para identificar la problemática que presenta el albergue Explorer's Inn tanto en la parte operativa, administrativa y gerencial que hace que tenga deficiencias, por ende exista un mal manejo que le dificultó lograr la sostenibilidad empresarial que necesita. En esta primera visita nos basamos en observar el funcionamiento de la empresa por áreas, en la segunda visita tomamos encuestas que fueron diseñadas para conocer el desempeño laboral de cada trabajador y a la vez completamos una lista de cotejo basada en instrumentos estándar que emplea CENFOTUR (CENTRO DE FORMACION EN TURISMO) para calificar a los hospedajes y restaurantes. Y la tercera visita se mostró los resultados identificando las deficiencias por áreas y planteando alternativas de solución, además de capacitarlos.

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Albergue Explorer's Inn ubicado en la ribera del Río Tambopata (Sector La Torre) entre los meses de agosto de 2017 y junio de 2018. Después de 38 años de actividad continua, siendo el primer Albergue Turístico en Tambopata, cerró temporalmente sus actividades debido a su deficiencia en procesos operativos, administrativos y gerenciales; retomando sus actividades un año después. Bajo este panorama se realizó un diagnóstico situacional con el objetivo de optimizar los procesos operativos, administrativos y gerenciales para su sostenibilidad empresarial.

Mediante técnicas de observación, encuestas, fichas de verificación y fichas de cotejo (instrumentos estándar del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR) se realizaron trabajos *in situ* en tres etapas (a) diagnóstico situacional, (b) Definición y elaboración de protocolos y manuales operativos, e (c) implementación de protocolos y entrega de manuales operativos. Como resultado del diagnóstico situacional no se encontró procesos ni manuales operativos definidos en las en las áreas de housekeeping, cocina, comedor y bar. Por consiguiente y ya definido los protocolos se elaboró un manual operativo para cada área. Finalmente se capacitó al personal de cada área para la implementó el Organigrama, un Manual de operaciones y funciones, y un manual operativo para cada área.

Con la optimización de sus procesos e implementación de instrumentos de gestión El Albergue Explorer's Inn asegura su sostenibilidad empresarial.

ABSTRACT

The present work will be focused on the actual situation of the Lodge Explorer's Inn and from this point will do the diagnosis and recommend the management and administration tools that will allow the company to direct all its efforts to the protocols building that will get the company a control system over its operational, administrative and managerial processes according to the new economic and law trends in the Tourism activity.

Having into account that the Lodge Explorer's Inn is the oldest Lodge in Tambopata and that had to experience a temporary closure, becomes in the ideal subject of study and we set as the study problem the following one: "Unattended management of the operational, administrative and managerial processes at the Explorer's Inn Lodge"

According to this problem the Tesistas consider of the high importance this research that has the aim of optimize the operational, administrative and managerial processes of the Lodge Explorer's Inn, giving the tools that will allow the Explorer's Inn staff to improve their service performance.

For this reason, as a previous work a situational analysis of Explorer's Inn was performed to determine the deficiencies in each process (Operational, Administrative and managerial).

The processes that will be analyzed are the ones in the following operational areas: Kitchen, bar and housekeeping regarding to the administrative and managerial processes and its organizational and jerarquical structure on every one of this different operational areas at Explorer's Inn.

INTRODUCCIÓN

El turismo en Madre de Dios en estos últimos años, demuestra una tendencia creciente, a pesar de la mala imagen turística que nos dejó la coyuntura de la actividad minera. Nuestra realidad geográfica ha llevado a los empresarios a contar con un modelo de alojamiento acondicionado a nuestra realidad. Sin embargo, las normas vigentes que rigen el rubro clasifican y categorizan a este tipo de alojamientos en zona rural como Albergue y en el caso que no cuenten con la Clasificación y Categorización tienen la denominación de Establecimiento de Hospedaje, que comercialmente no es beneficioso para ellos. Sabemos que los albergues cuentan con diferentes áreas lo cual implica el manejo y contratación de diferente personal capacitado. Pero también existe un porcentaje de prestadores de servicios turísticos que han entrado en inoperatividad por diversos factores, que desconocemos y que necesitamos investigar y contribuir con la sostenibilidad empresarial. Es por esta razón que se requiere que el manejo operativo, administrativo y gerencial se acondicione y formalice a través de instrumentos y herramientas de gestión para un correcto desenvolvimiento laboral y realización de los procesos, acorde a la realidad de la empresa.

En ese sentido, nace la investigación denominada **“Optimización de los Procesos Operativos, Administrativos y Gerenciales del Albergue Explorer’s Inn para su sostenibilidad empresarial, Madre de Dios – 2016”**, tomando en cuenta que el Albergue Explorer’s Inn fue pionero en Tambopata y ha tenido discontinuidad en su operatividad en el año 2013, presentando el mismo patrón de muchas empresas, siendo esta nuestra motivación para investigar las causas y deficiencias de la empresa y generar precedente dentro del normal desenvolvimiento de la actividad empresarial turística en el departamento de Madre de Dios y de esta manera contribuir con la sociedad, ya que nuestra investigación podría servir de modelo para muchas empresas regionales, logrando en ellas la sostenibilidad esperada por cada un

INDICE

<i>Dedicatoria:</i>	3
AGRADECIMIENTO	4
PRESENTACIÓN	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 Variables	14
1.4.1 Variable dependiente (VD)	14
1.4.2 Variable independiente (VI):	14
1.5 Operacionalización de variables:	14
1.6 HIPOTESIS	15
1.6.1 Hipótesis General	15
1.6.2 Hipótesis Específicas:	16
1.7 Justificación	16
1.8 Consideraciones Éticas	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO	18
A. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
B. ANTECEDENTES NACIONALES	27

	11
2.2 Marco Teórico.....	31
2.3 Definición de términos.....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1 Tipo de estudio	40
3.2 Diseño de investigación.....	41
3.3 Población y muestra.....	42
3.3.1 La población.....	42
3.3.2 La muestra:.....	43
3.4 Métodos y técnicas.....	43
3.5 Tratamiento de datos.....	45
3.5.1 Información de la zona de estudio y su área de influencia.....	45
3.5.2 Actividades realizadas	45
3.5.3 RESULTADOS OBTENIDOS.....	48
CUMPLIMIENTO DE LA HIPOTESIS	54
HIPOTESIS GENERAL:.....	54
HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:.....	54
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	55
CONCLUSIONES.....	55
SUGERENCIAS.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
ANEXO	58
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2: instrumento	61
Anexo 3: Solicitud de autorización para realización de estudio	74
Anexo 4: consentimiento informado:.....	75

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1 Descripción del problema

El albergue Explorer's Inn está ubicada en el sector de la Torre de lo que actualmente es la RESERVA NACIONAL TAMBOPATA (RNTAMB), por lo tanto, hace de esta zona un lugar privilegiado con un alto valor natural. Desde el punto de vista turístico y ambiental; cuenta con una diversidad de especies (flora y fauna), con cuerpos de agua, cerca al área que le hacen atractivo para la inversión turística. Realmente tiene recursos que se pueden aprovechar.

El Albergue Explorer's Inn, inició sus operaciones en el año 1976. Después de 38 años de actividad continua, en el 2013 la empresa cierra por deficiencias en la gestión, del albergue. Sin embargo, el nuevo propietario, al realizar un estudio económico de la actividad y con el visible crecimiento del flujo turístico en la Provincia de Tambopata, reestructuró el albergue para reiniciar las actividades desde Julio del 2014, con el objetivo de recuperar su participación en el mercado turístico nacional e internacional. No obstante, siempre queda la preocupación de llegar a cometer los mismos errores que generaron su no rentabilidad.

En consecuencia, enfrenta un desafío al tener que mejorar sus procesos operativos, administrativos y gerenciales. Por lo cual, las Tesistas encontramos de manera apriori que el problema que enfrenta la empresa es el *inadecuado manejo de los procesos*

operativos, administrativos y gerenciales del establecimiento del albergue Explorer's Inn, correspondiente al área logística, abastecimiento de insumos, housekeeping, restaurante, mantenimiento además del empleo de un sistema de gestión administrativo y de control de mecanismo simple y manual que se emplea en el lodge, lo que con lleva a una ineficiente racionalización de sus recursos, generando que el albergue como empresa, no tenga sostenibilidad en el tiempo.

Asimismo, se identifica que enfrenta problemas de organización y gestión derivados de los escasos recursos financieros lo que demanda un esfuerzo de planificación estratégica para alcanzar las metas de implementación de infraestructura complementaria y las de alcance comercial y operativo.

Por ello nos planteamos el problema de si ¿Es posible optimizar los procesos operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer's Inn, para su sostenibilidad empresarial en Tambopata- Madre de Dios?

Cubriendo de esta forma todos los aspectos de la marcha empresarial de Explorer's Inn, tanto en sus procesos internos como en los externos que la vinculan al entorno en el que sus operaciones están inscritas.

1.2 Formulación del problema

El problema que enfrenta la empresa es el *inadecuado manejo de los procesos operativos, administrativos y gerenciales del albergue Explorer's Inn*.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Optimizar el manejo de los procesos operativos, administrativos y gerenciales del albergue Explorer's Inn para su sostenibilidad empresarial en la Provincia de Tambopata – Madre de Dios.

1.3.2 Objetivos Específicos

OE N° 1: Determinar las necesidades del albergue Explorer's Inn en materia de gestión operativa, administrativa y gerencial.

OE N° 2: Proponer un esquema administrativo y gerencial acorde con su realidad operativa.

OE N° 3: Definir cuáles son las mejores herramientas de gestión acordes con las necesidades del Establecimiento de Hospedaje en materia administrativa.

1.4 Variables

Sistemas de variables e indicadores.

- En el presente estudio de caso se consideró dos variables: Sostenibilidad empresarial, Optimización de los procesos operativos, administrativos y gerenciales.

1.4.1 Variable dependiente (VD)

- Sostenibilidad empresarial

1.4.2 Variable independiente (VI):

- Optimización de los procesos operativos, administrativos y gerenciales.

1.5 Operacionalización de variables:

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
Variable Dependiente: Sostenibilidad Empresarial	Social Ambiental y Económica	Protocolos Sociales Evaluación de políticas para con empleados. Administración de beneficios sociales para empleados (Planillas, AFP, IPSS, GRATIFICACIONES, UTILIDADES, CTS, etc.) P. Ambientales Política de optimización del uso de Agua, Energía Eléctrica, Manejo de Residuos a través de mediciones. P. Económicos – Revisar criterios RA. Análisis financiero, costos operativos, estado de pérdidas y ganancias, balance general.
Variable Independiente: Optimización de los procesos operativos, administrativos y gerenciales	Actividades de Soporte Actividades de Apoyo Actividades Principales	Staff Indirectos de apoyo Tecnología de Servicios Producción de Servicio Comercialización Promoción.

1.6 HIPOTESIS

1.6.1 Hipótesis General

¿La optimización de los procesos operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer's Inn, permitirá alcanzar la sostenibilidad de la empresa?

1.6.2 Hipótesis Específicas:

HE1: Si existen necesidades estructurales en materia operativa, administrativa y gerencial en el Albergue Explorer's Inn.

HE2: Si es posible proponer un esquema operativo, administrativo y gerencial para el Albergue Explorer's Inn que garantice su sostenibilidad.

HE3: Si es posible determinar cuáles son las mejores herramientas de gestión acordes con las necesidades del establecimiento de hospedaje en materia administrativa.

1.7 Justificación

La Provincia de Tambopata del Departamento de Madre de Dios, tiene como una de sus actividades económicas al turismo. En razón de su diversidad no sólo paisajística, sino también por su diversidad ecológica y cultural.

Por lo cual, conforme a las políticas nacionales se desarrolló el Destino Madre de Dios (PENTUR), que en los últimos años ha aumentado su flujo turístico. En tal razón, los distintos albergues de la provincia deben brindar un servicio de calidad y conforme a las tendencias actuales del mercado sin perder su rentabilidad.

Al observar esta necesidad se toma como muestra al albergue Explorer's Inn, debido a que es el más antiguo en brindar el servicio turístico en Tambopata. Y, teniendo en cuenta su cierre y reapertura. Nos otorga a las Tesisistas una oportunidad única de investigación para aportar y lograr la *optimización de los procesos operativos, administrativos y gerenciales del albergue Explorer's Inn*, siendo nuestro aporte útil por convertirse en una herramienta

que promueva el desarrollo empresarial del sector turismo, beneficiando a las empresas del sector a través del modelo que generaremos con el albergue Explorer's Inn.

1.8 Consideraciones Éticas

La tesis no afecta de ninguna manera los principios éticos y se encuentra dentro de lo permisible en el sector turístico. La tesis beneficia al sector, en especial las empresas que tengan las mismas deficiencias.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

A. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE TULCÁN”, TULCÁN – ECUADOR, 2013. JACKELINE ELIZABETH CRUCERIRA MERINO.**

El presente proyecto está destinado a realizar una investigación referente a la gestión administrativa para el mejoramiento del servicio hotelero de la ciudad de Tulcán, para determinar las causas que generan una inadecuada gestión; planteando una propuesta de diseño de procesos de mejoramiento continuo referentes al área en mención; basado en la cadena de valor, rediseño de los manuales de procedimientos existentes enfocados a la atención del cliente, manual de selección de personal, modelo de seguridad hotelera y diseño de un sistema web. Permitiendo al personal de los hoteles mejorar su desempeño y aportar de manera eficiente al desarrollo de la empresa, logrando una mejora enfocada hacia la calidad en el servicio, facilitando al gerente una mejor toma de decisiones y, optimizando considerablemente el aspecto social y económico.

Para cumplir con esta finalidad se seleccionó al hotel Palacio Imperial como unidad de análisis, puesto que éste se encuentra en un punto medio; tanto en instalación y en recursos -humanos, económicos y tecnológicos-. A través de las encuestas realizadas tanto al gerente, empleados y clientes de esta empresa, se indagó sobre la gestión administrativa existente; lo cual permitió plantear la propuesta.

Si bien es cierto se toma como referencia el hotel en mención, sin embargo, la propuesta planteada sirve de guía a todos los hoteles de la ciudad de Tulcán; la cual contiene la manera de qué procesos se deben llevar a cabo y el cómo realizarlos para tener una adecuada gestión; utilizando diferentes tipos de herramientas administrativas como diagrama causa-efecto, diagramas de flujo de datos y control de indicadores; lo cual facilita a todo el personal involucrado en el área de servicio y atención al cliente el tener de una manera visual y controlado por tiempos los procesos a realizar, mejorando así su desempeño.

En cuanto al tamaño empresarial los gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán, consideran de forma desmedida que sus empresas son grandes y medianas, lo que denota una visión errónea de la realidad de este tipo de empresas, en donde, se debe considerar un número mínimo de: recurso humano, capital, infraestructura y medidas de seguridad. El proceso administrativo que llevan a cabo los gerentes hoteleros, está dado en base a su conocimiento y experiencia; más no a una adecuada gestión administrativa, ésta indica los pasos a seguir para tener una buena organización, coordinación, dirección y control para subsistir en el mercado. A pesar de que hoy en día los costos han disminuido notoriamente en cuanto a las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) y las empresas poseen mayor capacidad adquisitiva, sin embargo, los hoteles de Tulcán poseen herramientas tecnológicas pero aún no han aprovechado de las ventajas y beneficios que brindan; ya que algunos de sus procesos aún los llevan de forma manual y no han ingresado al mundo de la globalización, siendo su difusión más local que nacional e internacional. Los hoteles de la ciudad de Tulcán operan bajo un ambiente laboral estable, lo que muestra que existe trabajo en equipo y por ende una buena comunicación;

permitiendo reconocer que las buenas relaciones entre empleados implican un mejor desempeño laboral, haciendo que este sea más productivo y a su vez tener una visión más amplia del ser de la empresa, de sus objetivos y metas por cumplir. En cuanto a los costos de capacitación los resultados obtenidos muestran que éstos son mínimos, denotando ciertas falencias en cuanto a la atención y servicio ofrecido por parte de los empleados de los diferentes hoteles, lo que derivó en la insatisfacción de algunos clientes. La capacitación de los empleados no debe estar orientada a una sola área (atención al cliente), ya que la empresa debe operar como un modelo integrado que permita a los gerentes y empleados adaptarse a los cambios del entorno. En cuanto a la eficiencia hotelera se concluye que el servicio de hospedaje si satisface en gran parte las necesidades de los clientes, pero de igual manera se debe de prestar mayor importancia a los requerimientos no satisfechos, como el área de fumadores. Existe una gestión administrativa basada en las experiencias de los administradores lo que les ha permitido permanecer en el mercado, más no mejorar las operaciones de la empresa en cuanto a la planificación, organización, dirección y control. No existe en las empresas hoteleras un mejoramiento continuo en el proceso de servicio de hospedaje, ocasionando que sus empleados laboren sin actividades definidas en cada uno de los puestos de trabajo.

- **“OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN DEL ERP SAP EN COATS CADENA ANDINA S.A.”. PEREIRA – COLOMBIA, 2013. GUSTAVO ADOLFO CASTAÑO GIRALDO.**

El proyecto denominado “Optimización del proceso administrativo en el manejo de información del ERP SAP en Coats Cadena Andina S.A.”, busca implementar un sistema centralizado de información alimentado por procesos de fondo desde SAP que agilice la generación de consultas en una base de datos paralela de manera tal que pueda integrar los flujos de trabajo a través de la estandarización de la información. El objetivo principal busca disminuir la saturación del servidor y por consiguiente

disminuir los tiempos de búsqueda pretendiendo que los usuarios puedan distribuir mejor su tiempo en las tareas diarias y mejorar su eficiencia en el puesto de trabajo. Durante el desarrollo del proyecto “optimización del proceso administrativo en el manejo de información del ERP SAP en Coats cadena andina s.a.”, Con la identificación de las consultas y descargas de información común realizadas por los diferentes usuarios de SAP en el área de logística causantes de la congestión en el sistema se evidenció durante el levantamiento de la información que los usuarios de logística en sus jornadas laborales emplean las mismas transacciones y en muchas ocasiones con información similar en su mayor parte, lo que representa que cada usuario por separado ocupe el servidor ERP SAP a la misma hora representando demoras. Además de lo anterior, existe una falta de comunicación entre los usuarios del área de logística en cuanto a la información que descargan cada uno de SAP, lo que conlleva a la duplicidad de datos. En el proceso de estandarizar la información descargada de SAP se desarrolló una base de datos paralela a SAP que evitara que los usuarios tuvieran que ingresar al sistema, esta base de datos se creó en Microsoft Office Access, utilizando herramientas de ese programa como importación de datos, consultas, creación de tablas y macros. Esta base de datos generó una alternativa que evidencia ahorros en cuanto a los tiempos de búsqueda de la información en el servidor y un aumento en la eficiencia en el puesto de trabajo en cuanto al desarrollo de los informes de los cuales dependen más áreas en la organización. Sin embargo, aunque se implementó una base de datos paralela a SAP con la información más requerida por los usuarios, se depende de los usuarios responsables para actualizar la información de la base de datos a primera hora del día, para que esta pueda ser de utilidad para las demás personas del área. Durante la etapa de definir la ubicación en la red de las tablas descargadas de SAP que serán actualizadas y de la base de datos, se decidió que la base de datos está ubicada en la carpeta de logística que es una carpeta donde los usuarios de esta área tienen acceso, en cuanto a los archivos que contienen la información estos serán ubicados en la ruta “C:\ArchivosImportación”, de los responsables de actualizarlos al principio del día.

El proyecto de la base de datos paralela evidencia un ahorro de tiempo de búsqueda de la información por parte de los usuarios de SAP del área de logística en un 65%, tiempo en el cual el trabajador puede desarrollar otras actividades y puede realizar y entregar los informes de su puesto de trabajo en el momento indicado que sean requeridos sin depender de las demoras del sistema y la congestión del mismo.

- **“OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS OPERACIONALES DE SONACOL S. A.”. SANTIAGO DE CHILE - CHILE. Octubre, 2009. IVAN ROA BERNALES.**

Sociedad Nacional de Oleoductos S.A., es una empresa que se dedica al transporte de combustibles por oleoductos en la zona central de Chile. La propiedad de Sonacol S.A. es de Copec, Shell, Esso, Enap y Abastible, quienes son a su vez sus clientes. El transporte por oleoductos incorpora el proceso de medición de producto en origen y destino respaldando el cobro del servicio, la transferencia de custodia de los productos entre vendedor y comprador y la responsabilidad de Sonacol por el cuidado de éstos. Sonacol tiene tecnología y experiencia de medición en línea para sus sistemas de control operacional. La integración de estas facilidades a la transferencia de custodia y hacia el sistema administrativo representa un potencial importante de optimización de los procesos y de agregación de valor al servicio brindado a los clientes. Este proceso tiene más de 50 años sin un cambio en su forma y sin la incorporación de las tecnologías disponibles a la fecha.

Se plantea el Rediseño de Procesos en la medición y adquisición de datos de manera de incorporar la información desde terreno, directamente a los sistemas administrativo-contables de la empresa. Debido al tiempo que tienen estos procesos sin ser actualizados se estima que el Rediseño plantea una opción radical que aportará la mejor forma de optimizar el desempeño de la organización. Se propone poner a disposición de clientes y usuarios un sistema de información que transmita electrónicamente la información de los procesos de transporte mediante envío directo.

Para lo anterior, se propone un proyecto de medición en línea y una aplicación web de movimiento de productos.

La evaluación económica de los proyectos determina que con una inversión de MMUS\$1,4 y con 8 años de operación se obtiene una rentabilidad entre 26% y 36% y un VAN, calculado con una tasa de descuento del 12%, entre MMUS\$0,8 y MMUS\$1,8 dependiendo de la captación del ahorro por utilización de estanques y tiempo de espera de buques que pueda tomar Sonacol.

Los proyectos propuestos optimizan la disponibilidad de estanques de almacenamiento y en algunos casos se puede disminuir el tiempo de espera para descarga de buques. En el caso de la aplicación Web, además de optimizar los tiempos de envío de la información se entrega una herramienta de gestión en línea del movimiento de sus productos.

El proyecto plantea dos desafíos importantes: cumplir con un estándar técnico para la transferencia de custodia de manera de ser acogido por los clientes y el de una adecuada gestión del cambio debido al tiempo que tienen estos procesos radicados en Sonacol S.A. Los proyectos propuestos mantendrán a Sonacol en la vanguardia tecnológica de la industria, generando un cambio en el nivel de servicio prestado a sus clientes permitiendo consolidar las ventajas competitivas del transporte de combustibles por oleoductos de una manera sustentable en el tiempo.

Claramente existen posibilidades de optimización en los procesos administrativos operacionales de Sonacol. Existe una importante base tecnológica potencial para rediseñar los procesos de mediciones y a partir de ello rediseñar los procesos administrativos consecuenciales produciendo beneficios en términos de recursos para Sonacol y para sus clientes y permitiendo además desarrollar importantes servicios de información que darán valor agregado a los procesos de transporte que brinda Sonacol. Los proyectos resultantes a partir del rediseño propuesto (Medición en Línea, y Aplicación Web de Movimiento de Productos), tienen una rentabilidad que los hace autofinanciados. Más allá del resultado económico de estos proyectos, con la implementación de ellos se dará un paso muy importante en el desarrollo tecnológico

de Sonacol, lo que lo mantendrá a la empresa en la vanguardia del negocio y otorgará facilidades a clientes y usuarios para el desarrollo de sus sistemas de inventario y contabilización. La evaluación económica del proyecto indica que rentabilidad obtenida se encontrará entre 25,8% y 30,0% en el caso de considerar valor residual y sin cambios en la tarifa por mediciones. El VAN al 12% varía desde US\$783.000 hasta US\$1.312.000 al incorporar el valor residual. En el caso de llegar a un acuerdo con los clientes para aumentar la tarifa para captar hasta un 50% del ahorro que se producirá por liberación de tiempos de estanques, la rentabilidad podría ir a valores entre 32,0% y 35,9%. En este caso el VAN al 12% varía desde US\$1.169.000 hasta US\$1.174.000 al incorporar el valor residual. En relación al cambio en los costos del proceso debido al rediseño propuesto, la relación no es directa debido a que el nuevo escenario incorpora inversiones y actividades que tienen sus costos propios. Sin embargo, si se considera como costo inicial el costo de mediciones y el costo de los procesos administrativos asociados y se considera como costo final el nuevo costo de mantención y operación del sistema del cual se deduce el 50% de ahorro del costo de tiempo de espera de estanques, se obtiene que el ahorro directo es del orden de un 73% del costo de proceso de Sonacol.

El proyecto tiene un importante desafío, cuál es desarrollarlo cumpliendo normas internacionales para la Transferencia de Custodia, sin cuya observación no será posible validar el proyecto con los clientes y usuarios. Adicionalmente, las actividades de administración del cambio descritas, deben ser implementadas desde un inicio para evitar generar un clima inadecuado durante la implementación del proyecto.

Existen dos aspectos que podrían resultar de interés de desarrollo luego de la implementación de este proyecto, y aunque no forman parte del alcance de este trabajo, se pueden mencionar: cuales son aprovechar la Aplicación Web de Movimiento de Productos, para extender la programación del transporte hacia los clientes, rediseñando la modalidad de programación actual. El segundo aspecto a

considerar es la facturación electrónica de los servicios, la cual debiera resultar natural, teniendo el detalle de las operaciones en una base de datos de operación.

- **“ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA EMPRESA IMPRIMA E.U. UBICADA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS D.T.H. Y C”. CARTAGENA DE INDIAS – COLOMBIA, 2008. JULIO CESAR CORVIS GONZÁLEZ, HADER MERCADOS SÁNCHEZ.**

Trata a cerca de la estandarización de los procesos administrativos y operativos de IMPRIMA E.U., ubicada en la ciudad de Cartagena de Indias, a través, de la elaboración de los manuales de funciones y procedimientos. Se mostrará un diagnóstico del estado actual de la empresa, partiendo de cada una de los subsistemas con que cuenta hasta llegar a un análisis general de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; y se propondrán mejoras para las inconsistencias encontradas. Se elaborara el Manual de funciones con el objetivo de: Reducir la carga de trabajo del gerentes y los jefes, evitando la pérdida de tiempo en explicaciones o instrucciones sobre trabajos a realizar, Determinar el o los responsables de cualquier tipo de dificultad o problemas que surjan en la empresa, Facilitar los medios para cubrir un puesto cuando un empleado se ausenta por algún motivo o cuando se realizan cambios de personal y evitar las confusiones y diferencias de opinión entre empleados y jefes, sobre la naturaleza de las obligaciones que deben ser ejecutadas. Se elaborará el manual de procedimientos con el fin de estandarizar los procesos de producción y evitar las pérdidas de tiempo y confusiones durante la actividad productiva con el fin de llevar un registro y examen crítico sistemático de los modos existentes y proyectados de llevar a cabo de un trabajo, como medio de idear y aplicar métodos más sencillos y eficaces y de reducir los costos. Se realizará un estudio de tiempos para registrar los tiempos y ritmos de trabajo correspondientes a los elementos de una tarea definida, efectuada en condiciones determinadas, y para

analizar los datos a fin de averiguar el tiempo requerido para efectuar la tarea según la norma preestablecida. Estos determinaran en mayor grado los índices de productividad y la eliminación de tiempos ociosos. Finalmente se verá el impacto del proyecto reflejado en los índices de gestión que le servirán como unidad de medida gerencial permitiendo así evaluar el desempeño de la empresa con respecto a lo que desea alcanzar y los ahorros monetarios generados por la estandarización en los procesos.

Con la realización del proyecto ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA EMPRESA IMPRIMA E.U. UBICADA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS D.T.H. Y C., y a través de la elaboración de los manuales de funciones y procedimientos, se pudo establecer que los inconvenientes relacionados con el recurso humano, eran resultado de la carencia del manual, lo cual generaba duplicidad de funciones y fatiga laboral, impidiendo de esta manera el desempeño óptimo de los trabajadores. La falta de inducción y capacitación y la mala distribución física del lugar. El proyecto nos sirvió para aplicar los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de nuestra formación universitaria, a la realidad aunque al principio fue algo difícil, pero estas dificultades mediante consultas y análisis se fueron comprendiendo y dándoles solución. Al finalizar el proyecto, IMPRIMA E.U., tiene los manuales de funciones, de procedimientos, los flujogramas de procesos, el análisis y descripción de cargos e índices de gestión con los cuales podrá evaluarse. Durante el proceso se logró establecer la misión, visión, objetivos y políticas de calidad de la empresa, de acuerdo con las requisiciones de la gerencia, lo cual genero un nuevo re direccionamiento estratégico. Este proyecto será la base que utilizará la para la iniciación de un programa de gestión del recurso humano, programas de salud ocupacional y empezar el proceso de certificación de la empresa. La asistencia del personal de apoyó en gran medida al logro de los objetivos trazados para este proyecto, pues siempre manifestaron su disposición de compromiso con el estudio avanzado, así como con las pautas trazadas por la empresa que buscan mejorar la situación de la producción.

Por último, destacamos el apoyo y la confianza que nos ofreció el Gerente, quien con su cooperación activa y la contribución de sus conocimientos y experiencia permitió que el desarrollo del proyecto se hiciera más enriquecedor.

B. ANTECEDENTES NACIONALES

- **INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DEL "HOTEL SAN MARTÍN". TRUJILLO – PERU, 2013.** MARÍA ALEJANDRA YUPANQUI, ADRIANA SÁNCHEZ LOYER, MELISA LÓPEZ VERAU. JOSUÉ AVELLANEDA, RODRIGO SERRUDO. IVÁN DOMÍNGUEZ.

En el presente trabajo investigamos la insatisfacción de los huéspedes del Hotel San Martín ubicado en la ciudad de Trujillo, planteándolo como un problema ya que ayudados de una observación y datos pudimos inferir que el problema recaía en la insatisfacción, el precio de las habitaciones del hotel son cómodos, aplicamos durante todo este proceso las herramientas que nos fueron brindadas durante nuestra clase de investigación de mercados y a partir de plantear el problema investigamos si este era real o no y cuáles eran las causas específicas que influían en la insatisfacción del huésped de tal hotel realizamos encuestas que nos arrojaron las respuestas de nuestras dudas.

La insatisfacción de los huéspedes del Hotel San Martín recae en el descuido de la infraestructura y del ambiente brindado al huésped, sobre todo en la iluminación, colores de pintura y la no modernización de los muebles. Además, ahondamos en el problema e investigamos que soluciones agradarían más a los huéspedes y las planteamos como soluciones gerenciales a tomar para llegar a satisfacer completamente a los huéspedes y lograr un mejor posicionamiento. Con este trabajo de investigación realizado al hotel San Martín lograron identificar el problema central que presentaba el hotel y, por lo tanto, se

reflejaba en su nivel de rotación de huéspedes. Llegamos a identificar que el huésped que concurre a este hotel principalmente se siente insatisfecho con la infraestructura, esto se debe a que no se ha sido renovada con el correr de los años, además logramos identificar ciertos aspectos adicionales que inciden en la insatisfacción del huésped como lo son los olores percibidos ya sea por los desinfectantes utilizados para la limpieza de las instalaciones o fragancias del ambiente en general.

Podemos afirmar que el huésped del hotel San Martín se encuentra satisfecho con su estadía en términos generalizados, sin embargo, le gustaría que se implementen y renueven ciertos artículos tecnológicos como lo son televisores modernos, mejores edredones en las habitaciones, mejor calidad de computadores e internet, aspectos que no les trae inconvenientes muy grandes en su estadía, pero si repercuten en su visión general y percepción del hotel.

Encontramos dentro de nuestro análisis de información que en el área de servicio al cliente y atención el nivel de satisfacción es alta debido al trato amable, buen tono de voz y cordialidad que brindan los empleados del hotel y a la atención inmediata de necesidades.

Podemos concluir además que el precio de habitación que establece el Hotel San Martín es muy bien aceptado por sus huéspedes debido a que no es muy alto y reciben todo lo necesario para cubrir su estadía.

- **PROPUESTA DE MEJORA EN UN OPERADOR LOGÍSTICO: ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LOS FLUJOS LOGÍSTICOS DE SU CENTRO DE DISTRIBUCIÓN. LIMA – PERU, 2012. EDUARDO JHON ARRIETA ALDAVE.**

La presente tesis consiste en realizar una propuesta de mejora en los procesos de un operador logístico, en el que pretende optimizar el traslado de productos dentro de sus zonas de trabajo, utilizar menos tiempo y recursos operativos que

permitan incrementar el desempeño del personal dentro del centro de distribución logística de la empresa en estudio. La metodología para el estudio de dichos procesos emplea, en primer término, un diagnóstico de la situación original con la finalidad de identificar los problemas ocurridos dentro de la operación logística y por consiguiente, conocer sus causas orígenes. Estas causas se transformaron en oportunidades de mejora, de las cuales se formularon diferentes propuestas de solución; sin embargo, se tuvo que recurrir a una evaluación de priorización de estas mejoras con el criterio de realizar en primer lugar las que permitan reducir tiempos y costos de operación. El diagnóstico identificó que la empresa tenía dificultades en todas sus líneas de trabajo, principalmente en la recepción, almacenamiento y preparación de productos. Para poder controlar la operación, tuvo que recurrir a la utilización de horas extras y al reproceso como parte cotidiana de sus actividades. Para el análisis de los problemas se aplicó las herramientas de mejora continua y del estudio de métodos. Se concluyó que existen actividades que demandaban mayor tiempo y costo de lo acordado con el cliente, además, no otorgaban valor agregado al servicio. De las 39 causas de problemas identificadas, se determinaron por prioridad estratégica 10 oportunidades de mejora, de las cuales se concluyó realizar siete propuestas de mejora.

La ejecución de las propuestas de mejora generó un impacto positivo en el desarrollo de las actividades logísticas de la empresa, ya que se logró reducir en promedio: los tiempos de operación en un 80%, los traslados de productos en un 43% y los costos de operación en un 91%. A su vez, permitió el ordenamiento de los flujos logísticos, la redefinición de los acuerdos de nivel de servicio con el cliente en función a su capacidad operativa real, la reducción de las diferencias de inventario en un 77%, la optimización de la generación y captura de información mediante RFID, en la mejoría del desempeño del personal aplicando la filosofía de trabajo 5'S. Todas estas mejoras han logrado que los servicios

brindados cuesten 43% menos respecto a los servicios brindados antes de la mejora.

La realización de mejoras en los procesos o flujos logísticos de la empresa en estudio representó una gran oportunidad para optimizar el nivel de servicio brindado a sus clientes y al mismo tiempo le permitió la reducción de sus costos operativos.

Es importante realizar una evaluación previa entre lo que la empresa en estudio puede ofrecer como empresa tercerizadora de servicios y lo que realmente se puede realizar debido a la capacidad instalada que se posee. Hay que tener presente que la función de un tercerizador de servicios pasa por mejorar el nivel de eficiencia de sus clientes y a la vez debe proporcionarles valor agregado a través de los servicios ofrecidos.

Se ha identificado que los productos que no son controlados adecuadamente a su llegada al CDL, durante su recepción, generarán reproceso y un mayor consumo de recursos en las siguientes etapas para la atención de los pedidos.

Es importante definir y cumplir adecuadamente con los procesos desarrollados en base a las buenas prácticas logísticas y a la filosofía de trabajo de las 5'S. Dichas propuestas han sido desarrolladas buscando la optimización de los procesos y el adecuado uso de todos los recursos involucrados.

Una adecuada evaluación de los procesos permitió realizar el rediseño de los flujos logísticos presentes en la operación, lográndose reducir en un 80% los tiempos de preparación para el despacho de una paleta, ello a su vez originó que se reduzca la manipulación y el traslado de los productos en un 43% y se reduzcan costos operativos que no agregaban valor al servicio en un 91%. Los cambios realizados impulsaron a la empresa a lograr una reducción del índice de siniestralidad de productos y en el nivel de horas extras de personal operario, propiciando además un incremento en el indicador que mide el nivel de cumplimiento de los pedidos.

El ordenamiento general planteado, así como la redefinición de los procesos y sus flujos, permitió que el personal operativo se adapte rápidamente a dichos cambios lo que propició una efectiva participación en el desarrollo de las actividades de la empresa.

2.2 Marco Teórico

A) En el Turismo

- El año 1976 Peruvian Safaris S.A. (PS) implementa el albergue “Explorer’s Inn dentro de su propiedad privada, ubicada en el sector La Torre, que actualmente está considerada dentro de la RNTAMB, convirtiéndose en el primer centro de ecoturismo en la zona, constituyéndose **en pionero del ecoturismo no solo en Tambopata, sino en el Perú.**
- Los diseños arquitectónicos, como los materiales usados en la construcción del albergue, estuvieron y siguen estando, en absoluta armonía con el entorno paisajístico y el estilo nativo.
- PS fue uno de los pioneros en el mundo, y de hecho en Perú, al diseñar y aplicar innovadoramente un “Modelo de Ecoturismo”.
- Adelantándose casi 20 años al resto de empresas en Perú, PS incorporó la “Interpretación Ambiental”, como eje transversal en el diseño y aplicación de su oferta turística.
- Rompió el cliché de esa época, donde los tours eran “paquetes tradicionales muy generalistas”, diseñando e insertando en la oferta verdaderos e innovadores

programas para hacer autentico ecoturismo, con actividades especializadas que los turistas experimentaban bajo la conducción de expertos, con ayuda de senderos, señalización, material interpretativo, escondites, miradores e información sistematizada pertinente.

- Pionero de los programas para observadores de aves y para turismo científico.
- Hizo la red de trochas ecoturísticas más extensa de la RNTAMB (23 senderos interpretativos que aproximadamente suman 20 km de longitud).
- Poniéndose a la vanguardia mundial, el año 1979 crea su innovador Programa de Residentes Naturalistas, con el cual, graduados de ciencias naturales son invitados a quedarse sin costo alguno durante periodos extensos (no menos de 3 meses), para dedicarse a labores de monitoreo ambiental, contribuir con el programa de Interpretación Ambiental y apoyar en la formación de los guías de PS.
- Pionero en tener guías especializados en bosque húmedo tropical. Hay que resaltar hasta hace pocos años no había guías oficiales ni prácticos completos (con dominio del guiado, idiomas y conocimiento de la biodiversidad de la zona).

B) Aspectos Externos:

- El día **13 de julio 1977**, la **Dirección General Forestal y Fauna** del Ministerio de Agricultura y la Dirección de la Zona Agraria XI – Cusco **entregan en custodia a Peruvian Safaris S.A. la Zona Reservada Tambopata**, mediante la suscripción del “Convenio de Cooperación para la Protección de la Flora y Fauna de la Zona Reservada en la Provincia de Tambopata del Departamento de Madre de Dios”.
- En una colaboración única para su época, Peruvian Safaris S.A. fue el promotor principal y uno de los miembros y financistas del consorcio que incluía al Ministerio

de Agricultura, la National Geographic Society, el United States Fish and Wildlife Service, la World Wildlife Fund y el United States National Museum; para que en 1979 un selecto grupo de personalidades del mundo de las investigaciones biológicas, haga el reconocimiento preliminar de la flora y fauna de la ZRT. Grupo liderado por el Dr. David L. Pearson, entomólogo de la Pennsylvania State University; cuyos importantes resultados, llevaron a la conclusión de que era indispensable agrandar el área protegida, sembrándose la semilla para la creación de la Zona Reservada Tambopata Candamo (ZRTC) el año 1990, ampliando su extensión a 1, 478, 942 has y que el año 2000 se constituya la actual RNTAMB y se amplíe el Parque Nacional Bahuaja Sonene.

- PS contribuyó sustancialmente para hacer realidad el “Reporte Tambopata”, publicación con Resúmenes de investigaciones en los alrededores del Explorer’s Inn, que fue publicada en 1995 por el Centro de Datos para la Conservación – Universidad Nacional Agraria La Molina, Conservación Internacional, Tambopata Reserve Society – TreeS y Peruvian Safari S.A; que contiene 76 resúmenes en español e inglés de publicaciones científicas hechas sobre la entonces Zona Reservada Tambopata bajo custodia de PS: 3 sobre Información General, 31 sobre Invertebrados, 2 sobre Peces, 3 sobre Anfibios y Reptiles, 19 sobre Aves, 3 referidas a mamíferos, 13 sobre Plantas y Árboles incluyendo datos etnobotánicos y 2 sobre Suelos.
- Adicionalmente, se han encontrado 316 artículos científicos basados, por lo menos parcialmente, en información proporcionada por PS, o escritos por autores directamente apoyados por PS mediante su programa de Residentes Naturalistas.
- En marzo del 2004 PS suscribió un convenio de usufructo con la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), para la implementación paulatina de una estación para Investigaciones Biológicas, en aproximadamente 60 has. del predio de

propiedad privada de PS, para el conocimiento de los valores ambientales de la zona, su conservación y uso sostenible, esfuerzo al cual se están plegando varias importantes instituciones y universidades de prestigio mundial, además de AIDER, institución a cargo del Contrato de Administración para Investigación en la RNTAMB.

- El año 2011 en el terreno de PS y en convenio RAINFOR (Consortio de Universidades Inglesas con participación de universidades brasileñas y la PUCP), a un costo de U.S. \$ 150,000 se instaló una Torre de 42.5 mts de altura, con el objetivo de monitorear el aire en su contenido de gases contaminantes para monitorear los niveles de contaminación atmosférica, dentro del marco del Estudio que desde más de 20 años se viene realizando a nivel mundial, referida a la Protección Forestal y Ciclaje de Carbono en la Amazonía. Este importante estudio lo inició en el Explorer's Inn, Oliver Phillips, ex Residente Naturalista de PS y famoso científico de la Universidad de Leeds.
- Con R.D. 007-2014-SERNANP-DGANP, se le otorgó a la empresa una **Concesión Ecoturística** de 1 047.72 en el entorno inmediato de la propiedad privada de PS y donde opera ecoturísticamente hace 38 años y, en marzo del 2014 se suscribió el contrato respectivo con el SERNANP.

De lo expuesto se desprende que **PS promovió las investigaciones que dieron a conocer la privilegiada riqueza e importancia de la mega biodiversidad de la zona** en el contexto mundial, creando conciencia dentro del Perú y fuera, sobre la necesidad de proteger el territorio actual de la RNTAMB y contribuyó sustancialmente durante los procesos que la gestaron, hasta su constitución formal.

En lo estrictamente turístico, **PS fue pionero no solo en la zona, sino en el Perú y el mundo**, en diseñar y practicar efectivamente operaciones turísticas sostenibles en

zonas naturales, **aplicando en la RNTANB una estrategia de equilibrio permanente entre el uso turístico responsable, suave y de bajo impacto, con la conservación y el apoyo a la investigación.** No solo declaró, sino que llevó a la práctica durante 38 años, la armonía entre las infraestructuras, instalaciones y servicios para el turismo, con el estilo constructivo nativo y el entorno natural; operando flujos regulados y no masivos de visitantes, para minimizar el impacto ambiental y maximizar la calidad de la experiencia turística, incorporando a los pobladores locales en los beneficios económicos.

2.3 Definición de términos

Calidad: Adecuado para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente (*Jurán, 1993*).

El grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos (*ISO 9000:2000*).

Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie(*RAE*).

Desarrollo turístico sostenible o sustentable: Se define como un modelo para:

- a) Mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora
- b) Facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y,
- c) Mantener la calidad del medio ambiente del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen (*Organización Mundial del Turismo, 1996*).

Destino turístico: Lugar que tiene características conocidas por un número suficiente de visitantes potenciales para justificar su consideración como entidad, incitando el viaje por sí misma, independiente de las atracciones de otras localidades (*Mathieson y Wall, 1990*).

Este lugar ofrece una serie de atracciones, de instalaciones y servicios turísticos afines, que un turista o grupo de turistas escoge para visitar o que los proveedores deciden promocionar (*Organización Mundial del Turismo, 1996*).

Diagrama de flujo del proceso. Es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y las responsables de su ejecución (*Chiavenato Idalberto, 1993*).

Estrategia: Conjunto de decisiones que determinan la coherencia de las iniciativas y reacciones de la empresa frente a su entorno (*Tabatorny y Jarniu, 1975*).

Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos, Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización (*K.J.Halten. 1987*).

Gestión de Empresa: Es el conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente, eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos de la organización (*Reinaldo O. Da Silva*).

Organigrama: Es la Representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen (*Enrique B. Franklin, autor del libro “Organización de empresas”*).

Eficiencia: Expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados minimizando el empleo de recursos (*Simón Andrade*).

Productividad: Es la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerlos (*Estudio del trabajo OIT*).

Es la razón aritmética de producto a insumo, dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de calidad (*Admón. Una perspectiva global Cap. 1, Pag. 13 Autores: Harold Koontz, Heinz Weilrich Mc Graw Hill*).

Sostenibilidad: Desarrollo Sostenible) es el que atiende las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para atender a sus necesidades y aspiraciones (*Informe Brundland, ONU, 1987*).

Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (*ISO 9000:2005*).

Proceso Administrativo: Se define como las funciones del administrador, con 7 elementos: investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización, comando (*Urwick*).

Definen al proceso administrativo con 5 elementos: planeación, designación de personal, control, organización, dirección (*Koontz y O' Donnell*).

Proceso Gerencial: Se puede definir como el poder trabajar con personas para determinar, interpretar y alcanzar los objetivos organizacionales, desempeñando las funciones de planeación, organización, dirección y control (*Meggison, 2001*).

La gerencia es “el arte de hacer que las cosas ocurran (*Crosby, 1988*).

Es un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización (*Krygier, 1988*).

Rentabilidad Económica: Es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados (*Sánchez, 2002*).

Es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas. La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, a los activos, al capital o al valor accionario (*Gitman, 1997*).

Mercado: Está formado por todos los clientes potenciales que comparten una necesidad o deseo específico y que podrían estar dispuestos a participar en un intercambio que satisfaga esa necesidad o deseo (*Philip Kotler, autor del libro "Dirección de Mercadotecnia"*).

Oferta: La oferta se refiere a las cantidades de un producto que los productores están dispuestos a producir a los posibles precios del mercado (*Laura Fisher y Jorge Espejo*).

Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece en un mercado para satisfacer una necesidad o deseo (*Kotler, Armstrong, Cámara y Cruz*).

Demanda: Es el deseo que se tiene de un determinado producto pero que está respaldado por una capacidad de pago (*Kotler, Cámara, Grande y Cruz*).

Las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado (*Laura Fisher y Jorge Espejo*).

Cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca (*Simón Andrade*).

Competitividad: Es el resultado del entrelazado de una serie de factores económicos, geográficos, sociales y políticos que conforman la base estructural del desarrollo de una nación (*Araoz, 1998*).

Clima Laboral u Organizacional: Al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización (*Seis dedos, 1996*).

Constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales), además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales) (*Chiavenato, 1992*)

CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de estudio

Muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986).

Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga.

El presente estudio corresponde a una investigación descriptiva y analítica.

La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, *requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder* (Dankhe, 1986). La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

3.2 Diseño de investigación

La investigación es descriptiva y analítica en forma cuantitativa y cualitativa. Se emplearán para esto herramientas como las encuestas a los involucrados, formatos de verificación y seguimiento. Considerando que los métodos son las formas en que se aborda o se enfrenta la investigación en relación a la postura o posición del investigador dentro de un marco ideológico, en el presente estudio se asume como método de investigación el enfoque cuantitativo de acuerdo al análisis de datos que se ha efectuado, como consecuencia de ello se ha generado un cuerpo de conocimientos traducido en una teoría de rango intermedio.

Kerlinger (1975), considera que el enfoque cuantitativo parte del supuesto que (en potencia todos los datos son cuantificables). Para ello se apoya en los fundamentos del positivismo y de la ciencia nomotética, establecimiento de leyes universales, cuya tendencia es hacia la concentración del análisis en las manifestaciones externas de la realidad. La secuencia de los pasos realizados para el logro de los objetivos de la presente investigación es la siguiente: Identificación del problema, desarrollo del marco teórico, que consistió en la revisión de la bibliografía sobre el problema de investigación, determinación del ámbito de estudio, las variables, los objetivos de la investigación y el tipo de estudio, las técnicas e instrumentos de recojo de datos, el procesamiento y análisis de los resultados y la redacción del Informe de la tesis.

A través de la observación IN SITU de los procesos administrativos, operativos y gerenciales de Explorer's Inn, recogeremos información primaria que luego corroboraremos con encuestas aplicadas, tanto a Turistas como a empleados de todos los niveles así como revisaremos y evaluaremos comparando con protocolos de otras empresas la estructura organizativa de Explorer's Inn, para luego a través de una matriz

de elementos administrativos comparar el desempeño general de la empresa y finalmente sistematizar los resultados de esta operación.

Su diseño esquemático es el siguiente **Diseño lineal de interpretación de información primaria para su sistematización.**

3.3 Población y muestra

3.3.1 La población

Está constituido por los trabajadores del Albergue Explorer's Inn en Puerto Maldonado, diferenciados por niveles: operacionales, administrativos, gerenciales.

Población, según Guillermo Gomero y José Moreno, en su obra. Proceso de investigación científica. (1997:181) o universo, es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

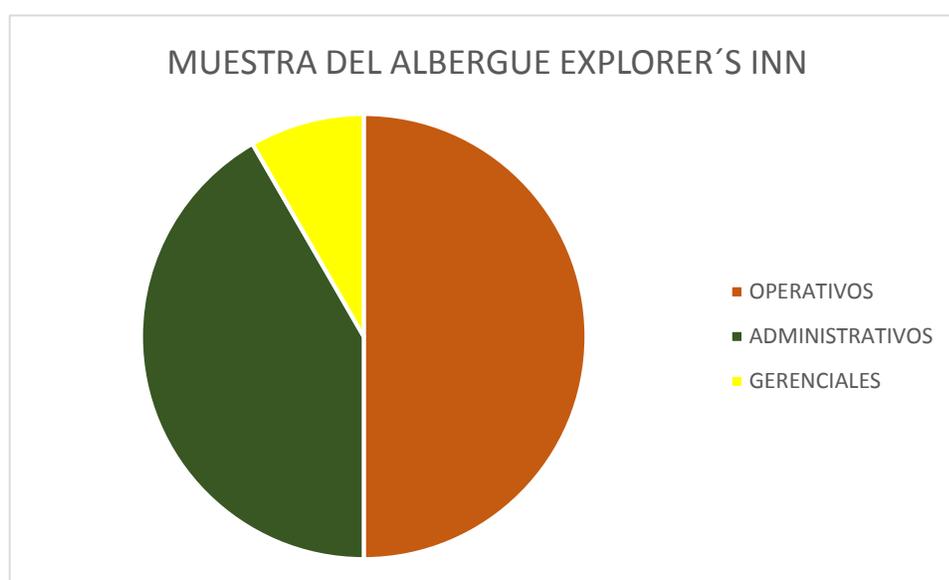
Scharager, J y Armijo, I. (2001), considera que el muestreo no probabilístico, llamado también muestras dirigidas o intencionales, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso o disponibilidad, conveniencia, etc.) son seleccionadas con mecanismos informales y no aseguran la total representación de la población.

Las muestras no probabilísticas, pese a ser consideradas poco rigurosas y carentes de base teórica, son bastantes frecuentes, incluso hay situaciones en que es más conveniente usar un muestreo no probabilístico, por ejemplo cuando vamos a hacer estudios de casos, poblaciones heterogéneas, o en estudios que son dirigidos a poblaciones y grupos muy específicos donde interesa una cuidadosa y controlada selección de sujetos con determinadas características. Por tal razón nuestro muestreo será no probabilístico y será tomada teniendo como fuente a empleados del albergue Explorer's Inn.

3.3.2 La muestra:

Está determinada por la población de empleados del Albergue Explorer's Inn, que está constituido por 12 empleados.

OPERATIVOS	ADMINISTRATIVOS	GERENCIALES
6	5	1



3.4 Métodos y técnicas

Para la recolección de evidencias conducentes a realizar la prueba de las hipótesis, en el presente estudio se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos que se detallan.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	OBSERVACIONES
----------	--------------	---------------

Observación.	<p>Cuaderno de campo.</p> <p>Ficha de cotejo</p>	<p>Con la finalidad de describir el problema de investigación y contrastar los resultados preliminares con los obtenidos a través de los instrumentos utilizado para los fines de la investigación.</p> <p>Con la finalidad de poder evaluar el nivel de organización en el que se halla la empresa según patrones establecidos en la teoría administrativa.</p>
Encuesta.	Cuestionario.	El cuestionario aplicado nos ayudará a conocer la situación real de los diferentes sectores operativos, administrativos, gerenciales y clientes.
Análisis de contenidos.	Ficha de verificación.	Con la finalidad de verificar objetivamente la formulación, seguimiento y transversalidad de los documentos de gestión y la incorporación del enfoque operacional, administrativo y gerencial.

3.5 Tratamiento de datos

3.5.1 Información de la zona de estudio y su área de influencia.

El albergue Explorer's Inn se encuentra ubicado en el Rio Tambopata margen izquierdo, en el sector La Torre en el departamento de Madre de Dios. Es el primer albergue de Tambopata, que empezó a funcionar desde 1976 el cual alberga a 12 trabajadores distribuidos en diferentes áreas existentes dentro del organigrama institucional (ver anexo), el cual hemos elaborado ya que en esta parte del estudio se ha procedido a describir los componentes operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer's Inn, los cuales son piezas claves para la elaboración de la propuesta que se presentará en la parte final de este trabajo.

Nos basamos en el método de la observación. Se utilizó fichas de cotejo y encuestas a un personal de cada área con la finalidad de obtener información de primera fuente (trabajadores) y contrastar con lo observado en nuestra primera salida de campo.

3.5.2 Actividades realizadas

La investigación fue realizada in situ y a través de tres salidas de campo, las cuales detallamos a continuación:

- Primera salida de campo: Observación, reconocimiento del área de estudio in situ y verificación de áreas operativas activas, las cuales se encontraron en perfecto estado y muy bien conservados.
 - **El área de housekeeping:** Cuenta con un ambiente acogedor y da el confort que un turista necesita para tener un descanso placentero, muy bien decorado y limpio, manteniendo contraste con la naturaleza.
 - **Área de cocina:** Es un ambiente amplio, cuenta con anaqueles con los productos bien distribuidos y separados según su uso (fechas de vencimiento), también

tienen orden en los procedimientos que aplican a la hora de la elaboración de los alimentos. Así como a la hora de la presentación de los alimentos, los cuales tienen muy buen diseño, además usan productos regionales, a su vez son bastante cuidadosos con la separación de los residuos sólidos, el cual mantienen un estándar de limpieza.

- **Área de comedor y bar:** Estas áreas son muy confortables, cuenta con mesas amplias, sillones, muebles acogedores y adornos de madera. Toda la infraestructura es de madera. que es estar en armonía con la naturaleza, muy bien distribuida, organizada, manteniendo pulcritud en todo momento, lo que hace que la estadía sea completamente relajante.
- **Área administrativa:** Dentro del albergue el responsable de la operatividad es el administrador, el cual realiza diversas funciones.
- **Área gerencial:** Cuenta con una oficina en la ciudad de Puerto Maldonado desde donde se coordinan todas actividades y operatividad del Albergue Explorer´s Inn.



foto 1



foto 2

(foto 1: explicando a los trabajadores sobre el estudio a realizar, foto 2: observando como realizan la manipulación de alimentos).

- Segunda salida de campo: Del resultado de nuestra lista de cotejo y la identificación de áreas se elaboró encuestas específicas por cada área. Las cuales fueron tomadas al personal del Albergue Explorer´s Inn.

Las áreas encuestadas son:

- Housekeeping
- Cocina
- Comedor y bar
- Administración
- Gerencial



La encuesta fue diseñada con la finalidad de conocer el desempeño laboral de cada trabajador y si realmente cumplen y cuentan con instrumentos o manuales para el buen desempeño de sus funciones.

-Tercera salida de Campo: Al obtener los resultados de la lista de cotejo y de las encuestas tomadas al personal del Albergue Explorer, se identificó cuáles eran las deficiencias generales y por áreas. Y se planteó soluciones, además de capacitarlos en sus deficiencias.



3.5.3 RESULTADOS OBTENIDOS.

A. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA OBSERVACIÓN:

Los resultados obtenidos de la observación, sirvieron para definir las áreas con las que contaba la empresa y sus respectivos procesos, identificando los siguientes:

- Procesos operativos
- Procesos administrativos
- Procesos gerenciales

En el sector operativo se consideró las áreas de Housekeeping, cocina, comedor y bar.

En el sector administrativo se identificó las áreas de:

- Administración (residente)
- Contabilidad (Servicio externo)

En el sector gerencial se ubica Gerencia General y Comercial

Una vez identificadas las áreas de trabajo se procedió a identificar los procesos por cada área.

Procesos Operativos: Los procesos operativos se consideran dentro de las áreas de housekeeping, cocina, comedor y bar.

El resultado de la encuesta dio el siguiente resultado por área:

HOUSEKEEPING

- No cuentan con un reglamento interno para las habitaciones.
- No cuentan con señaléticas de rutas de evacuación.
- No cuentan con un procedimiento adecuado de limpieza de habitación.

COCINA

- No cuentan con tachos diferenciados por colores para un manejo adecuado de los residuos sólidos
- No cuentan con procedimiento adecuado para el lavado de manos
- No cuentan con un registro de control de materia prima
- No cuentan con procedimiento de limpieza y desinfección (POES)
- No hacen uso adecuado del uniforme

COMEDOR Y BAR

- No cuentan con un protocolo adecuado de atención al cliente (turista).

PROCESOS ADMINISTRATIVO: Los procesos administrativos se consideran dentro de las áreas de Administración y Contabilidad.

La encuesta fue aplicada al área de Administración ya que el área de contabilidad es de servicio externo. El resultado de la encuesta dio el siguiente resultado por área:

- No cuenta con un registro de controles médicos del personal
- No cuenta con un programa documentado de capacitaciones al personal
- No cuenta con un registro de incentivos
- No cuenta con un manual de funciones para el personal

PROCESO GERENCIAL: Los procesos gerenciales se consideran dentro de las áreas de Gerencia General y Comercial.

La encuesta fue aplicada al área de gerencia comercial ya que el área de contabilidad es de servicio externo. El resultado de la encuesta dio el siguiente resultado por área:

- No cuentan con un MOF.
- No cuentan con un organigrama
- No cuentan con un RIT.

LISTA DE COTEJO: Para un sondeo general de la gestión del albergue Explorer's Inn, se evaluó a través de diferentes Ámbitos (empresarial y sociocultural), de esta evaluación obtuvimos el siguiente resultado, los cuales recomendamos subsanar.

ÁMBITO EMPRESARIAL:

- Documentos que contengan los estándares de calidad y servicios para sus diferentes actividades
- Documentos que contengan el plan vigente para el mantenimiento preventivo.
- Registro de la implementación de las acciones previstas en el plan de mantenimiento preventivo.
- Documentos que contengan el análisis de las acciones de los clientes y cuando aplica, evidencia de la toma de acciones correctivas o de seguimiento (donde interprete la política de sostenibilidad de la empresa a sus clientes)

- Documentos que contengan los guiones interpretativos para la conducción de los circuitos y/o recorridos que la empresa promueve. (donde interprete la política de sostenibilidad de la empresa a sus clientes)
- Copias de las licencias o autorizaciones vigentes de todos los guías turísticos contratados para la conducción de los circuitos y/o recorridos que la empresa promueve.
- Copias de las autorizaciones o licencias vigentes de todos los nautas o navegantes contratados por la empresa. O si tercerizan, donde indica las características que requieren para su contratación preferente.
- Documento que contenga el procedimiento formal para el reclutamiento y selección de personal.
- Documento que contenga el procedimiento formal para la inducción de nuevos trabajadores.
- Documento que contenga la evaluación de necesidades de capacitación al personal realizado en al menos los 12 meses previos.
- Documento que contenga el plan formal de capacitación del personal.
- Registros que demuestren la evaluación de los resultados de la implementación del plan formal de capacitación del personal.
- Documento que contenga el procedimiento formal para realizar evaluaciones del desempeño de su personal
- Mecanismo formal utilizado para realizar las evaluaciones del desempeño del personal
- Documento que contenga el programa formal de incentivos para las unidades de trabajo y/o trabajadores de la empresa.
- Documento que contenga el análisis formal de los factores de riesgo a los que está expuesta la operación
- Documentos que contengan los planes de contingencia y emergencia para responder ante las situaciones identificadas y priorizadas por el análisis formal de los factores de riesgo.

- Documentos que contengan los procedimientos específicos y necesarios para asegurar la manipulación higiénica de alimentos. (EN SU OPERACIÓN).
- Documentos que contengan los procedimientos formales para almacenar alimentos de forma adecuada según sus características físicas.
- Documentos que contengan el plan de comunicación y mercadeo, específicamente la estrategia básica para promover el perfil de sostenibilidad de la empresa.
- Documentos que contengan la política de compra de la empresa.
- Documentos que contengan los parámetros para valorar/evaluar las características sostenibles de los proveedores/insumos y/o equipos que se consumen o compran
- Registros que demuestren el monitoreo formal del desempeño sostenible de los proveedores (al menos habituales y de manera periódica).
- Documentos que contengan el programa de educación para la sostenibilidad incluyendo las actividades dirigidas a clientes, colaboradores y comunidad en general, con objetivos y metas de cada caso. Sujetos a monitoreo y evaluación, para las acciones correctivas según sus resultados.
- Registros de la implementación de las actividades del programa de educación para la sostenibilidad. Material didáctico de apoyo utilizando para el programa de educación.

AMBITO SOCIO-CULTURAL

- Política formal relacionada con la contratación preferente en condiciones equitativas de recurso humano local.
- Registros que demuestren la participación en la realización de actividades sociales de beneficio comunitario.
- Registros que demuestren contribuciones en especie o en efectivo realizadas por la empresa para la ejecución de proyectos de beneficio comunitario.

- Contratos individuales de trabajo legales que demuestren la relación laboral formal con todos sus trabajadores.
- Políticas formales relacionadas con garantizar los derechos y el bienestar de los trabajadores en estado de embarazo o periodos de lactancia.
- Políticas formales relacionadas con prevenir y no permitir el trabajo infantil como resultado de sus operaciones.
- Políticas relacionadas con prevenir la discriminación por cualquier motivo en el lugar de trabajo.
- Políticas y protocolos formales para prevenir la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, como lo disemina entre sus auditorios.

Por otro lado, a nivel general en toda la empresa se encontró que:

- Hace falta capacitación al personal
- Incentivos para fidelizar al trabajador

Finalmente, para mejorar y optimizar los procesos operativos, administrativos y gerenciales se implementaron manuales de procedimientos por áreas (housekeeping, cocina, comedor y bar, ya que se encontró que no contaban con estos instrumentos.

Para la optimización de los procesos administrativos y gerenciales se implementó el Manual de organización y funciones y se definió el Organigrama de la empresa. Estos documentos fueron entregados con una previa capacitación a todas las áreas con la finalidad de poder complementar sus conocimientos y que conozcan a detalle sus funciones y la importancia que tienen para realizar su trabajo, de esta manera lograr optimizar cada proceso y alcanzar la sostenibilidad de la empresa.

CUMPLIMIENTO DE LA HIPOTESIS

HIPOTESIS GENERAL:

Se demuestra que en este estudio titulado “La optimización de los procesos operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer’s Inn, para su sostenibilidad empresarial”, si permitirá alcanzar la sostenibilidad de la empresa, así como generará desarrollo en términos financieros y turísticos.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:

HE1: se demuestra que si existen necesidades estructurales en materia operativa, administrativa y gerencial en el Albergue Explorer’s Inn

HE2: se demuestra que Si es posible proponer un esquema operativo, administrativo y gerencial para el Albergue Explorer’s Inn que garantice su sostenibilidad.

HE3: se demuestra que Si es posible determinar cuáles son las mejores herramientas de gestión acordes con las necesidades del establecimiento de hospedaje en materia administrativa.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONCLUSIONES

- ❖ El albergue Explorer's Inn cuenta con un gran potencial comercial, ya que es uno de los albergues pioneros. Cuenta con una buena cartera de clientes por su antigüedad. Así mismo conserva su infraestructura en buenas condiciones.

La problemática presentada en el Albergue Explorer's Inn tiene como origen la no sistematización de los procesos y procedimientos a nivel operativo, administrativo y gerencial, lo cual ha llevado a la empresa a tener deficiencias con el manejo de los mismos, demandando gastos innecesarios, duplicidad de funciones, rotación frecuente de personal, etc.

La base y eje de toda empresa son los trabajadores quienes deben tener claras sus funciones y ser capacitados para el óptimo desempeño de su trabajo. En ese sentido con la implementación de los documentos de gestión y la definición de funciones y procedimientos se contribuye en la optimización de procesos

operativos, administrativos y gerenciales de la empresa Explorer's Inn para la sostenibilidad empresarial.

Por otro lado la falta de interés de los propietarios de la empresa hace que haya deficiencia económica, por consiguiente hace que falte abastecimiento de ciertos artículos necesarios para la buena atención a los turistas. Lo que hace que la empresa no logre la sostenibilidad empresarial que requiere.

SUGERENCIAS

- ❖ Para el manejo del personal, dentro de la empresa, la capacidad del empleado debe ser valorado; ya que un personal mayor preparado representa la calidad del establecimiento, por lo tanto, se debe evaluar y/o capacitar a sus empleados sea de una forma semestral o anual, por lo que se sugiere utilizar los manuales que se implementaron por áreas.
- ❖ En cuanto a las áreas de capacitación no solo tiene que tener prioridad el área de cocina por ser quizás la más importante, pero, no se debe de descuidar las demás áreas como servicio de hospedaje y sobre todo la de administración; las cuales le permiten a la empresa funcionar como un engranaje y si uno de ellos no encaja adecuadamente la organización no conseguirá las metas planteadas.
- ❖ Promover Implementar lo resaltado en la Lista de Cotejo.
- ❖ Utilizar los manuales que se implementaron por áreas y capacitar constantemente al personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Mercadotecnia, Tercera Edición, de Fischer Laura y Espejo Jorge, Mc Graw Hill, pág. 243.
- Diccionario de Economía, Tercera Edición, de Andrade Simón, pág. 438.
- Dirección de Marketing, edición del Milenio, de Kotler Philip, Cámara Dionicio, Grande Idelfonso y Cruz Ignacio, Prentice Hall, Pág. 10.
- Marketing, Décima Edición, de Kotler Philip, Armstrong Gary, Cámara Dionisio y Cruz Ignacio, Prentice Hall, Pág. 7.
- Introducción a la Teoría General de la Administración. Idalberto Chiavenato, Quinta Edición, pág. 225 – 231.
- Administración una Perspectiva Global, Harold Koontz, Heinz Weihrich. Décima Edición, pág. 21.
- http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/03_mb_p_gestion_hospedaje/Manual_141012.pdf
- <https://es.scribd.com/doc/8674662/Manual-Procedimientos-Housekeeping-Pisos>
- <https://issuu.com/zoomincr/docs/amadellaves>
- <http://www.ceduc.cl/aula/cqbo/materiales/PR/PR-470/Manual%20House%20Keeping.pdf>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

<p align="center">“OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER’S INN, PARA SU SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL- TAMBOPATA-MADRE DE DIOS”</p>												
N°	Meses Actividades	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	Elaboración del Perfil de Tesis											
2	Presentación del Perfil de Tesis											
3	Revisión bibliográfica y Elaboración de encuestas											
4	Recolección de información											

5	Análisis de información											
6	Elaboración de borrador de informe final											
7	Presentación del informe y levantamiento de observaciones											
8	Presentación del informe final											
9	Sustentación de Tesis											

Anexo 2: Instrumento

Tesis "Optimización en procesos operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer Inn, para su sostenibilidad empresarial –Tambopata- Madre de Dios" - 2017

ENCUESTA A PERSONAL GERENCIAL (GENERAL Y COMERCIAL) DEL ALBERGUE EXPLORER INN

Marca con un (x) aspa según corresponda:

Sexo	
Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

Edad	
Menos de 25 años	<input type="checkbox"/>
Entre 25 y 35 años	<input type="checkbox"/>
Entre 36 a 46 años	<input type="checkbox"/>
Más de 47 años	<input type="checkbox"/>

¿Cuánto tiempo vienes laborando en la empresa	Marca (x)
Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
1 año	<input type="checkbox"/>
2 años	<input type="checkbox"/>
3 años	<input type="checkbox"/>
4 años	<input type="checkbox"/>
mas de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>

DESARROLLO DE FUNCIONES	SI	NO
Interpreta y utiliza los indicadores del establecimiento de hospedaje. (Índice de ocupabilidad, rentabilidad, etc.) Para optimizar y hacer proyecciones de ventas y compras para competir con ventaja.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Firma convenios con agencias de viajes, tour operadores, compañías e instituciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Busca la segmentación adecuada de mercado para el albergue.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estandariza productos: habitaciones, platos, uniformes, procedimientos, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DOCUMENTACIÓN DE LA EMPRESA		
Mantiene al día las obligaciones tributarias y legales. Ejemplo: Licencia municipal, pagos a seguridad social, impuestos, balances.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiene a la mano y en orden los papeles referentes al inmueble, máquinas y equipos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantiene al día las pólizas de seguro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La documentación legal está actualizada, ordenada y es accesible. Las obligaciones tributarias y legales están al día. Ejemplo: Licencia municipal, pagos a seguridad social, impuestos, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Licencia de Funcionamiento Municipal, INDECI, DIRCETUR vigentes./ MARINA / MTC/ MTPSE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECURSOS HUMANOS		
Desarrolla un plan adecuado para la selección, entrenamiento y política de incentivos para su personal, a fin que éste se sienta alineado con la empresa y vaya de la mano con los objetivos trazados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifica el perfil del personal que se requiere.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evalúa el currículum vitae del postulante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entrevista al postulante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informa sobre la actividad de la empresa, cómo está conformada (desde los dueños hasta el personal) y cuáles son los objetivos, proyecciones, los productos que ofrece, el volumen del negocio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informa sobre las funciones que deberá realizar y cómo se medirá los resultados de su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es muy claro sobre la remuneración que se le asignará.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brinda entrenamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Explica detalladamente la filosofía de la empresa y su actitud frente al cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informa sobre el sistema de trabajo. Esto involucra los procesos de captación, venta, distribución del trabajo, beneficios, entre otros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza ensayos sobre la atención al cliente, lo que estará a cargo del supervisor de la aérea. (Clientes ficticios).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tesis "Optimización en procesos operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer Inn, para su sostenibilidad empresarial –Tambopata- Madre de Dios" - 2017

ENCUESTA A PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ALBERGUE EXPLORER INN

Marca con un (x) aspa según corresponda:

Sexo	
Femenino	
Masculino	X

Edad	
Menos de 25 años	
Entre 25 y 35 años	X
Entre 36 a 46 años	
Más de 47 años	

¿Cuánto tiempo vienes laborando en la empresa	Marca (x)
Menos de 1 año	X
1 año	
2 años	
3 años	
4 años	
más de 5 años	

GESTION ADMINISTRATIVA	SI	NO
La administración programa controles médicos periódicos para todo el personal		X
Todo el personal ha sido instruido, capacitado y concientizado respecto a cada área de trabajo		X
Cuenta con un programa documentado de capacitaciones para el personal, aplicado cada seis meses		X
Desarrolla documentos escritos comunicando los logros del mes, nombrando y felicitando a las mejores áreas y/o colaboradores, explicando el motivo del elogio.		X
Ha implementado un programa para proteger su local de las plagas.	X	
Señalización correcta (zonas seguras en caso de sismos, extintores, aforo, ruta de escape, etc.).	X	
Cada área tiene definida sus funciones, las que son conocidas por todo el personal que labora en la empresa	X	
Cuenta con un plan estratégico, un plan anual de trabajo y un manual de funciones el cual es conocimiento de todo el personal		X
Cuenta con información actualizada de sus programas e itinerarios		X
Cuenta con manual de procedimientos y funciones por área.		X
Se promueve el trabajo en equipo y existe una buena comunicación entre los integrantes de la empresa.	X	
El personal desarrolla sus acciones en forma planificada y usa adecuadamente el equipamiento de la oficina.	X	
Se verifica previamente que se cumpla lo necesario para garantizar la seguridad del cliente durante la prestación del servicio.	X	
Evita sobre estoqueo de perecibles.	X	
Comunica rápidamente algún incidente ocurrido en el albergue	X	
Realiza reportes diarios, semanales y mensuales	X	
DESEMPEÑO PERSONAL		
Cuenta con actitudes positivas que le permite mantener una ética y moral a prueba de diversas situaciones riesgosas, complicadas y conflictivas que se presentan en el establecimiento de hospedaje.	X	
Tiene mucho tacto y un buen trato con los clientes y sus empleados.	X	
Tiene dominio de idiomas, especialmente el inglés		X
La diplomacia es su aliada. Es empático.	X	
Conoce y está actualizado de los eventos culturales, sociales y gremiales.	X	
Interactúa de manera multicultural a un nivel empático, asertivo y horizontal con los diversos clientes, proveedores y empleados con que trata.	X	

Tesis "Optimización en procesos operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer Inn, para su sostenibilidad empresarial –Tambopata- Madre de Dios" - 2017

Soluciona problemas o conflictos sin afectar el prestigio del establecimiento de hospedaje.	X	
Cuida la integridad de sus clientes, empleados e infraestructura.	X	
Mantiene una imagen impecable de aseo, limpieza y presentación personal que irradia simpatía y liderazgo.	X	
Se asegura que nunca falte insumos, que pueda ofrecer lo que el cliente quiere y no lo que presupone él.	X	
Sabe controlar sus impulsos. Es moderado y considerado.	X	
Se rodea de empleados que han desarrollado un buen nivel de simpatía y entusiasmo por sus colegas, en especial de aquellos que gozan y disfrutan de hacer su labor demostrando vocación de servicio.	X	
Exige a sus empleados hábitos de impecable presentación personal, aseo y limpieza, honestidad, honradez y discreción.	X	
Desarrolla habilidades de facilitador flexible para orientar, instruir y acompañar al personal en todo sentido.	X	
Es capacitado regularmente		X
Recibe incentivos o felicitaciones cuando realiza su trabajo		X
Se siente entusiasmado para realizar sus funciones	X	
Siente que trabaja con un buen ambiente laboral	X	
Cuenta con todos los beneficios sociales (seguro de salud, gratificaciones, etc)		X

Tesis "Optimización en procesos operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer Inn, para su sostenibilidad empresarial –Tambopata- Madre de Dios" - 2017

ENCUESTA A PERSONAL DE COCINA, COMEDOR Y BAR DEL ALBERGUE EXPLORER INN

Sexo	
Femenino	<input checked="" type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

Edad	
Menos de 25 años	<input checked="" type="checkbox"/>
Entre 25 y 35 años	<input type="checkbox"/>
Entre 36 a 46 años	<input type="checkbox"/>
Más de 47 años	<input type="checkbox"/>

Marca con un (x) aspa según corresponda:

¿Cuánto tiempo vienes laborando en la empresa	Marca (x)
Menos de 1 año	
1 año	<input checked="" type="checkbox"/>
2 años	
3 años	
4 años	
mas de 5 años	

UBICACIÓN E INSTALACIONES	SI	NO
No hay fuente de contaminación en el entorno.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La construcción es resistente al medio ambiente y presenta aislamiento y protección contra el libre acceso de plagas.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Los pisos, paredes y techos lisos, lavables, limpios están en buen estado de conservación.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cuenta con luminarias protegidas.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Los basureros cuentan con tapa oscilante y bolsas plásticas, en cantidades suficientes y ubicadas adecuadamente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cuentan con contenedor principal y ubicado adecuadamente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Es eliminada la basura con la frecuencia necesaria.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICIOS HIGIÉNICOS		
Cuenta con SSHH para el personal y con SSHH exclusivamente para clientes.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Los SSHH se encuentran separados por sexo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidades para el lavado de manos (cuenta con jabón líquido, papel toalla o secador de aire y ayudas visuales).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Los SSHH cuentan con ventilación natural o artificial.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
COMPRA Y SELECCIÓN DE INSUMOS - RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS		
Cuenta con registros de control de calidad de materias primas en la recepción.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La materia prima recepcionada es trasladada a recipientes previamente lavados y desinfectados.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Los almacenes son de material resistente permitiendo su fácil limpieza. Se mantienen limpios, secos, ventilados y protegidos contra el ingreso de animales.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Alimentos en proceso conservados en recipientes limpios, tapados y debidamente rotulados (que incluya fecha de vencimiento).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Almacén cuenta con parihuelas y/o anaqueles (de material adecuado y en buen estado de conservación que no constituya un peligro para los alimentos).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se evidencia controles de las materias primas, insumos y envases, antes y durante su uso en la elaboración y servido de los alimentos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rotación de stock (Cumple PEPS).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuenta con registros de temperaturas en los equipos de frio (refrigeradoras y/o congeladoras).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COCINA Y COMEDOR		
Flujo de preparación adecuado (cuenta con una secuencia de zona de preparación previa, intermedia y final).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Facilidades para el lavado de manos dentro y fuera de la cocina (cuenta con jabón, papel toalla o similar, ayudas visuales y escobilla para uñas).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Tesis "Optimización en procesos operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer Inn, para su sostenibilidad empresarial –Tambopata- Madre de Dios" - 2017

Comedor ubicado próximo a la cocina.	X	
Pisos, paredes y techos del comedor limpios y en buen estado.	X	
Conservación y limpieza de mobiliario del comedor.		X
Ausencia de sustancias químicas (detergentes, insecticidas, etc.).		X
La distribución de mesas y mobiliario es funcional, permitiendo una adecuada circulación de las personas		X
Durante la secuencia del servicio se comprueba si el cliente precisa de su servicio, y se ofrece en ayudarlo, para lo que puede decir ¿Cómo está todo? ¿Todo está bien? u otras expresiones similares, con el fin de satisfacer alguna necesidad o inquietud.	X	
CONTROL DE OPERACIONES		
Lavado, desinfección y enjuague de verduras, frutas y huevos (la desinfección se realiza con soluciones cloradas preparadas adecuadamente).		X
El encargado de manipular alimentos mantiene un alto grado de limpieza personal y viste ropa adecuada (uniforme limpio, cofia, guantes)		X
Cuenta con procedimiento y mantiene registros de limpieza y desinfección.		X
Flujo de preparación adecuado (cuenta con una secuencia de zona de preparación previa, intermedia y final).		X
Cuentan con un procedimiento efectivo para realizarla trazabilidad de los productos.	X	
Existen Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) como parte de un programa de Limpieza y Desinfección.		X
SALUD E HIGIENE		
Personal con cabello corto o recogido. Con cofia que protege el cabello.	X	
Manipuladores de alimentos sin alhajas (pendientes, relojes, pulseras, anillos, etc.).	X	
Conocen y practican adecuadamente el procedimiento de lavado de manos.	X	
Cuentan con un procedimiento, cronograma y registros de capacitación del personal.	X	
Matriz de control de Carnet de Sanidad.		X
Los manipuladores de alimentos son capacitados en temas de seguridad alimentaria por lo menos dos veces al año.		X
MEDIDAS DE SEGURIDAD		
Contra incendios (extintores operativos y vigentes).	X	
Señalización correcta (zonas seguras en caso de sismos, extintores, aforo, ruta de escape, etc.)		X
Botiquín de primeros auxilios correctamente equipado y operativo.		X
Armario exclusivo para almacenar insumos de limpieza, desinfección y sustancias peligrosas, alejados de alimentos y del fuego.		X
CALIDAD DE SERVICIO		
El personal muestra cordialidad y buena atención frente a los clientes.	X	
Se sirve los pedidos dentro del tiempo de atención de lo prometido y el cliente recibe palabras de estímulo, como "Disfrútelo" y otras.	X	
Durante la secuencia del servicio se comprueba si el cliente precisa de su servicio, y se ofrece en ayudarlo, para lo que puede decir ¿Cómo está todo? ¿Todo está bien? u otras expresiones similares, con el fin de satisfacer alguna necesidad o inquietud del cliente	X	
SATISFACCIÓN LABORAL		
Es capacitado regularmente.		X
Recibe incentivos o felicitaciones cuando realiza su trabajo		X
Se siente entusiasmado para realizar sus funciones	X	
Siente que trabaja con un buen ambiente laboral	X	
Cuenta con todos los beneficios sociales (seguro de salud, gratificaciones, etc)		X

Tesis "Optimización en procesos operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer Inn, para su sostenibilidad empresarial –Tambopata- Madre de Dios" - 2017

ENCUESTA A PERSONAL DE ALOJAMIENTO DEL ALBERGUE EXPLORER INN

Marca con un (x) aspa según corresponda:

Sexo	
Femenino	
Masculino	<input checked="" type="checkbox"/>

Edad	
Menos de 25 años	<input checked="" type="checkbox"/>
Entre 25 y 35 años	
Entre 36 a 46 años	
Más de 47 años	

¿Cuánto tiempo vienes laborando en la empresa	Marca (x)
Menos de 1 año	<input checked="" type="checkbox"/>
1 año	
2 años	
3 años	
4 años	
más de 5 años	

ALOJAMIENTO	SI	NO
Cuenta con rack de llaves, el que se encuentra en óptimo estado de conservación y Mantenimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Las llaves se encuentran en buen estado y son uniformes	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuenta con estante u otro medio que contiene información complementaria, como folletería variada de los atractivos turísticos de la zona, contacto de otros prestadores (agencias, restaurantes, oficinas de turismo, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Los colaboradores están capacitados para brindar todo tipo de información que el huésped requiera.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuentan con caja de seguridad, por lo menos en recepción.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Muestra el libro de reclamaciones en un lugar visible, cumpliendo con las normas legales vigentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuenta con Registro de Huesped y Libro de Inspecciones que exige la norma.	<input checked="" type="checkbox"/>	
La decoración y confort general, guarda coherencia con el estilo decorativo del hospedaje.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuenta con ingreso de huéspedes y otro de personal	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuenta con un área de recepción	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuenta con Ambientes de Star	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuenta con servicios higiénicos diferenciados adyacentes a la recepción o ambientes de star.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Siempre está limpio el establecimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuentan con botiquín en el albergue	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuenta con señaléticas de ruta de evacuación y equipos para garantizar la seguridad del huésped, cumpliendo con las disposiciones legales vigentes.		<input checked="" type="checkbox"/>
Cuenta con un reglamento interno actualizado en cada habitación. Colóquelo siempre detrás de la puerta de la habitación.		<input checked="" type="checkbox"/>
El baño está revestido con material impermeable, u otro material que garantice la impermeabilidad, además cuenta con ventilación adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Se ofrecen amenities. Utiliza productos como, shampoo, acondicionador, jabón, botellas de agua. Incluye envases el logo de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuenta con almacén destinado para blancos e insumos de limpieza, el cual dispone de equipamiento básico (estantes y kardex), y se encuentra ordenado y limpio.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Mantiene un orden en el almacén a través del uso de kardex. Tenga presente que no es un sistema complicado ni costoso de implementar, por el contrario brindar un mejor control de la entrada y salida de los productos.	<input checked="" type="checkbox"/>	

Tesis "Optimización en procesos operativos, administrativos y gerenciales del Albergue Explorer Inn, para su sostenibilidad empresarial –Tambopata- Madre de Dios" - 2017

La camarera o cuartelero se presenta correctamente uniformado en la oficina de Housekeeping o en la Recepción, para recoger el reporte de habitaciones.		<input checked="" type="checkbox"/>
Extintores por bungalow/ balde de arena/ campana de alerta/ silbatos en las habitaciones/ caja de seguridad en cada habitación.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Es capacitado regularmente	<input checked="" type="checkbox"/>	
Recibe incentivos o felicitaciones cuando realiza su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	
Se siente entusiasmado para realizar sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>	
Siente que trabaja con un buen ambiente laboral	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuenta con todos los beneficios sociales (seguro de salud, gratificaciones, etc)	<input checked="" type="checkbox"/>	

“OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER’S INN, PARA SU SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL- TAMBOPATA-MADRE DE DIOS, 2017”.

LISTA DE COTEJO DE LA GESTIÓN DEL ALBERGUE

Para un sondeo general de la gestión del albergue se basa en esta lista de criterios generales de sostenibilidad que se basan en documentar lo que debe cumplir para alcanzar una gestión sostenible sustentada:

Listado de documentos para sustentar y armar tesis:

Ámbito Empresarial	
Principio E.1. - Planificación de la Gestión Sostenible	Check
Documento(s) que contenga(n) la visión, la misión & los valores empresariales sostenibles.	Si tiene
Documento(s) que contenga(n) la política de sostenibilidad de la empresa y las metas y objetivos para cada ámbito de su sistema de gestión sostenible.	Si tiene
Documento que contenga el código de ética y respeto de la empresa para promover entre sus miembros los principios del desarrollo sostenible.	si tiene
Principio E.2. - Gestión de la Calidad	Check
Documento(s) que contenga(n) los estándares de calidad y servicio para sus diferentes actividades.	No tiene.
Documento que contenga el procedimiento formal para el registro y seguimiento de reservaciones.	Si tiene
Documento que contenga el plan vigente para el mantenimiento preventivo.	No tiene
Registros de la implementación de las acciones previstas en el plan de mantenimiento preventivo.	No tiene
Mecanismo(s) formal(es) que emplea la empresa para conocer el grado de satisfacción de los clientes, sus sugerencias y opiniones.	Si tiene
Documento(s) que contenga(n) el análisis de las opiniones de los clientes y cuando aplica, evidencia de la toma de acciones correctivas o de seguimiento. (donde interprete la política de sostenibilidad de la empresa a	No tiene

"OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER'S INN, PARA SU SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL- TAMBOPATA-MADRE DE DIOS, 2017".

sus clientes)	
Documento(s) que contenga(n) los guiones interpretativos para la conducción de los circuitos y/o recorridos que la empresa promueve. (donde interprete la política de sostenibilidad de la empresa a sus clientes)	No tiene
Política relacionada con el máximo de pasajeros asignados a un mismo guía para la conducción de los circuitos y/o recorridos que la empresa promueve.	Si tiene
Copias de las licencias o autorizaciones vigentes de todos los guías turísticos contratados para la conducción de los circuitos y/o recorridos que la empresa promueve.	No tiene
Copias de las licencias de conducir vigentes de todos los chóferes contratados por la empresa. (O expedientes de los transportistas con los requerimientos mínimos que tienen para trabajar con la empresa) deriva de la política de compras	Si tiene
Copias de las autorizaciones o licencias vigentes de todos los nautas o navegantes contratados por la empresa. (Si Aplica). O si tercerizan, donde indica las características que requieren para su contratación preferente.	No tiene
Principio E.3. - Gestión de Recursos Humanos	Check
Documento(s) que contenga(n) las descripciones de todos los puestos de trabajo en la empresa.	Si tiene
Documento que contenga el procedimiento formal para el reclutamiento y selección de personal.	No tiene
Documento que contenga el procedimiento formal para la inducción de nuevos trabajadores.	No tiene
Documento(s) que contenga(n) la evaluación de necesidades de capacitación del personal realizado en al menos los 12 meses previos	No tiene
Documento que contenga el plan formal de capacitación del personal.	No tiene
Registros que demuestren la evaluación de los resultados de la implementación del plan formal de capacitación del personal.	No tiene

"OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER'S INN, PARA SU SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL- TAMBOPATA-MADRE DE DIOS, 2017".

Documento que contenga el procedimiento formal para realizar evaluaciones del desempeño de su personal.	No tiene
Mecanismo formal utilizado para realizar las evaluaciones del desempeño del personal.	No tiene
Documento que contenga el programa formal de incentivos para las unidades de trabajo y/o trabajadores de la empresa.	No tiene
Principio E.4. - Gestión de Seguridad	Check
Documento(s) que contenga(n) el análisis formal de los factores de riesgo a los que está expuesta la operación.	No tiene
Documento(s) que contenga(n) los planes de contingencia y emergencia para responder ante las situaciones identificadas y priorizadas por el análisis formal de los factores de riesgo.	No tiene
Póliza(s) de seguro vigente(s) de responsabilidad civil, para vehículos y la planta física. SOLO SI APLICA	si tiene
Documento(s) que contenga(n) los procedimientos específicos y necesarios para asegurar la manipulación higiénica de alimentos. (EN SU OPERACIÓN)	No tiene
Documento(s) que contenga(n) los procedimiento(s) formal(es) para almacenar alimentos de forma adecuada según sus características físicas.	No tiene
Principio E.5. - Gestión de Comunicación y Mercadeo	Check
Documento que contenga el plan de comunicación y mercadeo, específicamente la estrategia básica para promover el perfil de sostenibilidad de la empresa.	Por adaptar
Ejemplos de medios y/o materiales para comunicación y mercadeo, los cuales reflejan las características sostenibles de sus servicios.	si tiene
Ejemplos de medios y/o materiales para ventas a través de intermediarios contienen información sobre las características sostenibles de los servicios.	si tiene

"OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER'S INN, PARA SU SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL- TAMBOPATA-MADRE DE DIOS, 2017".

Principio E.7. - Gestión Sostenible de los Proveedores	Check
Documento(s) que contenga(n) la política de compras de la empresa.	No tiene
Documento(s) que contenga(n) los parámetros para valorar/evaluar las características sostenibles de los proveedores/insumos y/o equipos que se consumen o compran.	No tiene
Registros que demuestran el monitoreo formal del desempeño sostenible de los proveedores (al menos habituales y de manera periódica).	No tiene
Principio E.8. - Educación para la Sostenibilidad	Check
Documento(s) que contenga(n) el programa de educación para la sostenibilidad incluyendo las actividades dirigidas a clientes, colaboradores y la comunidad en general, con objetivos y metas de cada caso. Sujetos a monitoreo y evaluación, para las acciones correctivas según sus resultados.	No tiene
Registros de la implementación de las actividades del programa de educación para la sostenibilidad.	No tiene
Registros de la participación (cantidades de personas) en las actividades del programa de educación para la sostenibilidad. Material didáctico de apoyo utilizado para el programa de educación)	No tiene



“OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER’S INN, PARA SU SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL- TAMBOPATA-MADRE DE DIOS, 2017”.

Ámbito Socio-Cultural	
Principio SC.1. - Contribución al Desarrollo Local	Check
Política(s) formal(es) relacionada(s) con la contratación preferente en condiciones equitativas de recurso humano local.	No tiene
Registros que demuestren la participación en la realización de actividades sociales de beneficio comunitario.	No tiene
Registros que demuestren contribuciones en especie o en efectivo realizadas por la empresa para la ejecución de proyectos de beneficio comunitario.	No tiene
Principio SC.2. - Legalidad y Ética de las Prácticas Laborales	Check
Contratos individuales de trabajo legales que demuestren la relación laboral formal con todos sus trabajadores.	No tiene
Registros legales que demuestren el pago puntual de sueldos & salarios a todos los trabajadores.	Si tiene
Registros que demuestren el pago puntual que corresponda a las cuotas del Sistema Nacional de Seguridad Social.	Si tiene
Documento que contenga el reglamento interior de trabajo.	Si tiene
Política(s) formal(es) relacionada(s) con garantizar los derechos y el bienestar de las trabajadoras en estado de embarazo o periodos de lactancia.	No tiene
Política(s) formal(es) relacionada(s) con prevenir y no permitir el trabajo infantil como resultado de sus operaciones.	No tiene
Política(s) formal(es) relacionada(s) con prevenir la discriminación por cualquier motivo en el lugar de trabajo.	No tiene
Principio SC.3. - Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales	Check

“OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER’S INN, PARA SU SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL- TAMBOPATA-MADRE DE DIOS, 2017”.

Documento(s) que contenga(n) la información que se provee a los pasajeros sobre cómo comportarse apropiadamente cuando visitan sitios de importancia cultural o interactúan en espacios públicos y privados de la vida local. Guiones o información que brinda el guía.	X
Política(s) y protocolos formales para prevenir situaciones de perjuicio social como resultado de las operaciones y dentro de sus instalaciones.	X
Política(s) y protocolos formales para prevenir la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, como lo disemina entre sus auditorios.	NO TIENE
Registros que demuestren la evaluación del grado de satisfacción y los reclamos de la(s) comunidad(es) local(es) respecto a las actividades promovidas a su favor.	SI TIENE
Principio SC.4. - Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales	Check
Evidencia del consentimiento expreso de las comunidades indígenas y/o locales que incluye en actividades turísticas. (Si Aplica).	no incluye.
Registros que demuestren el apoyo formal a actividades de investigación, manejo y/o protección de algún sitio de patrimonio cultural de importancia arqueológica, histórica y/o sagrada en su destino. (o como demuestra que lo hace desde sus propias medidas)	no aplica

Anexo 3: Solicitud de autorización para realización de estudio


 PERUVIAN SAFARIS S.A.
 OT. Pro. Madre de Dios
 Administraciones

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"
 "MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

16 de marzo del 2016

Sr. Carlo Aguilar Pérez
ADMINISTRADOR DEL ALBERGUE EXPLORER'S INN

ASUNTO: Solicito autorización para realización de estudio

PRESENTE:
De mi mayor consideración

Yo, Ruth Katusca Szabo Cruz, Bachiller de la carrera profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios con código universitario N° 0007132032.

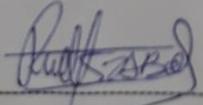
Yo, María Merly Vargas Coral, , Bachiller de la Carrera Profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios con código universitario N° 0008132035.

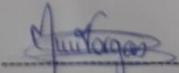
Ante usted nos dirigimos para saludarlo muy respetuosamente y a la vez manifestarle lo siguiente:
Dentro de nuestra formación profesional como futuras licenciadas en Ecoturismo, se considera muy importante la realización de actividades de investigación, por lo tanto, es de nuestro interés que nuestra investigación se pueda desarrollar en la empresa que usted preside, siendo pioneros en el rubro, hace que nuestro estudio sea aún más interesante.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva a ningún gasto, para la empresa, y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de sus actividades propias de la empresa. De igual manera, se entregará un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el estudio.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, nos despedimos de usted.

ATENTAMENTE,


 Ruth Katusca Szabo Cruz


 María Merly Vargas Coral

"OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER'S INN, PARA SU SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL - TAMBOPATA - MADRE DE DIOS".

Anexo 4: consentimiento informado:

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

Fecha: 25/03/2016

Título: **“Optimización en procesos operativos, administrativos y gerenciales del albergue Explorer’s Inn, para su sostenibilidad empresarial, Tambopata, Madre de Dios”**

Financiador: Las Tesistas

Investigadores:

Bachiller: SZABO CRUZ, Ruth Katusca

Bachiller: VARGAS CORAL, María Merly

Números de teléfonos asociados a la investigación:

Celulares: 982352232/ 973581455

Lugar: albergue explorer´s inn

Introducción:

Ustedes han sido invitados a participar en un estudio de investigación. Antes de que usted decida participar en el estudio por favor lea este consentimiento cuidadosamente. Haga todas las preguntas que usted tenga, para asegurar de que entienda los procedimientos del estudio, incluyendo los riesgos y los beneficios.

Propósito del estudio:

Este proyecto ayudará en la mejora de la **“optimización en procesos operativos, administrativos y gerenciales del albergue explorer” s inn, para su sostenibilidad empresarial.**

Procedimientos:

Para la recolección de información relacionada con este estudio se solicitará el permiso para visitar las instalaciones del albergue explorer´s inn, y poder hacer las pesquisas necesarias, donde se prenda establecer las estrategias de recolección de datos, además se tomaran encuestas a los trabajadores y se rellenará una lista de cotejo.

Riesgos o incomodidades

En este estudio los participantes del albergue explorer´s Inn pueden sentir incomodidad al ser observados mientras realizan sus trabajos, sin embargo en ningún momento del estudio, se juzgará la pertinencia de las estrategias o herramientas o los resultados obtenidos al finalizar el proceso.

Beneficios:

Debe quedar claro que usted no recibirá ningún beneficio económico, por participar en este estudio, su participación es una contribución para el desarrollo de la propia empresa.

Privacidad y confidencialidad:

La información que usted dará a nuestras investigadoras en el curso de este estudio permanecerá en secreto, y no será proporcionada a ninguna persona diferente a usted, bajo ninguna circunstancia. Las encuestas no llevan nombres de los participantes, de tal forma no se conocerá su identidad.

Los resultados de esta investigación pueden ser publicados en diversas revistas o en reuniones de investigación, pero no su identidad.

La información puede ser revisada por el comité de ética en la investigación de las instituciones participantes, el cual está conformado por un grupo de personas quienes realizarán la revisión independiente de la investigación según los requisitos que regulan la investigación-

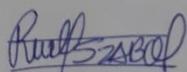
Derecho a retirarse del estudio de investigación

Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, son embargo, los datos obtenidos hasta ese momento seguirán formando parte del estudio a menos que usted solicite expresamente que su identificación y su información sea borrada de nuestra base de datos.

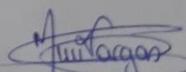
No firme este consentimiento a menos que este convencido de hacerlo.

Si usted firma aceptando participar en este estudio, recibirá una copia firmada por parte de los investigadores.

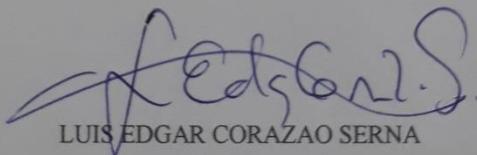
Fecha: 25/03/2016

Consentimiento


Ruth Katusca Szabo Cruz
INVESTIGADORA (TESISTA)



María Merly Vargas Coral
INVESTIGADORA (TESISTA)



LUIS EDGAR CORAZAO SERNA

ADMINISTRADOR DEL ALBERGUE EXPLORER ´ S INN

FOTOS DEL RECOJO DE INFORMACION

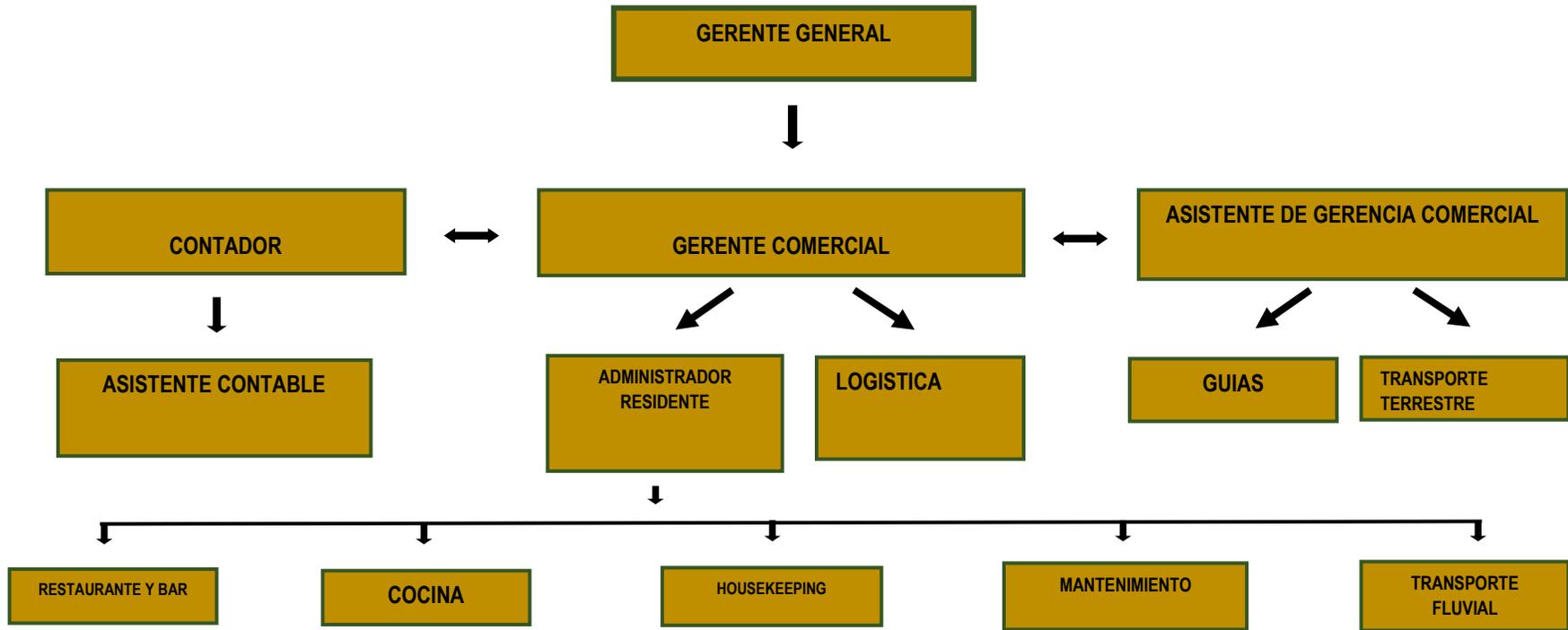


FOTOS DE LA CAPACITACION REALIZADA POR NOSOTROS A MANERA DE APOORTE



“OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y GERENCIALES DEL ALBERGUE EXPLORER’S INN, PARA SU SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL - TAMBOPATA - MADRE DE DIOS”.

ORGANIGRAMA



Elaboración propia

Manual de organización y funciones (MOF)

CARGO	FUNCIONES
Gerente general	Planifica, organiza, controla, gestiona recursos financieros, elabora informes de la situación de la empresa.
Gerente comercial	Realiza las ventas y la gestión comercial de la empresa , se encarga de mantener las relaciones con las compañías proveedoras de viajeros, organiza participación en ferias de turismo y espacios de comercialización turística- actualmente también supervisa y controla el movimiento operativo de la empresa
Asistente de gerencia comercial	Apoya la gestión comercial encargándose de sistematizar la información de reservaciones y ventas y apoya la organización operativa de las actividades del lodge brindando información y realizando coordinaciones de logística de guías y transporte
Contador	Se encarga de elaborar la información contable y de registrar todo el movimiento financiero de la empresa
Asistente contable	Organiza la información contable y la prepara para que gerencia pueda tomar decisiones

Administrador residente	Realiza la organización y control del movimiento operativo del lodge coordinando con todas las áreas a saber: housekeeping, alimentos y bebidas, mantenimiento, transporte y guías, supervisa el mantenimiento y aprovisionamiento del lodge y elabora informes para gerencia.
Logística	Se encarga del aprovisionamiento del lodge y elabora informes y presupuestos concernientes a su área.
Guías	Cumplen la función de guiado e interpretación ambiental para los viajeros.
Transporte terrestre	Realiza la operación y mantenimiento del bote con motor fuera de borda a su cargo, por lo tanto debe preocuparse por el mantenimiento de su máquina y la documentación legal de su embarcación así como su equipamiento
Restaurante y bar	Son las áreas operativas que más contacto tiene con los clientes después de los guías y se ocupan del mantenimiento y servicio en el restaurante y en el bar del lodge, por lo tanto deben tener inventarios actualizados de sus equipos y utensilios así como elaborar sus pedidos y brindar servicio directo a los viajeros.
Cocina	Prepara los menús que se consumen diariamente en el lodge desde el desayuno a la cena. Elaborar requerimientos para su área y se ocupa de la

	limpieza y desinfección de sus instalaciones.
Housekeeping	Se ocupa de la limpieza, desinfección y puesta a punto de las habitaciones, coordinan con mantenimiento las tareas preventivas de reparaciones o fumigación de las habitaciones o bungalows.
Mantenimiento	Se encarga de las reparaciones o mantenimiento de las instalaciones del lodge según requerimientos de las diferentes áreas o de administración y realiza sus pedidos de insumos o equipos a administración.
Transporte fluvial	Se ocupa del mantenimiento, equipo y condiciones de seguridad de su embarcación.

Elaboración propia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL ÁREA DE

HOUSEKEEPING

1. CONCEPTUALIZACIÓN:

Es una palabra inglesa que significa “manejo de la casa”. A la persona responsable del área se la llama housekeeper o ama de llaves. Es el sector responsable de la higiene de las áreas públicas y las habitaciones del Albergue Explorer’s Inn. Este encargado de los detalles necesarios de las habitaciones para que el huésped se sienta cómodo. El buen manejo del área influye en la opinión que el cliente se va a llevar del hotel ya que es su habitación el lugar en donde va a necesitar más comodidad e higiene, y también en el resto de las áreas del hotel ya que hacen a la imagen del mismo.

2. AREA DE HOUSEKEEPING

Es el área del establecimiento del albergue que se encarga de coordinar el servicio de las habitaciones. Garantizando la limpieza, optima presentación y control de las áreas de housekeeping: habitaciones y áreas públicas. Sin embargo, a nivel del establecimiento como conjunto se diferencian como:

- **Áreas privadas:** Son aquellas a las que únicamente el personal que labora en el albergue tiene acceso.
- **Áreas públicas:** Son todas aquellas áreas que son de uso común, tanto para huéspedes, visitantes y el personal del albergue: lobby, baños de recepción, restaurante, etc.
- **Áreas nobles:** son aquellas de uso exclusivo para huéspedes.

3. FUNCIONES DEL CAMARERO(A):

- Mantener excelentes condiciones de limpieza y conservación las habitaciones y las áreas públicas del albergue.
- Cuidar la belleza física y estética del albergue, además de proporcionar las atenciones especiales que requiera el huésped.

- Cambiar las sábanas y toallas de las habitaciones y servicios higiénicos.
- Lavar y planchar las sábanas y toallas del albergue.
- Cambiar las cortinas de las habitaciones si es necesario.
- Equipar a todas habitaciones y servicios higiénicos públicos de materiales de aseo para los huéspedes.
- Manejar un reporte diario de la limpieza de habitaciones y áreas públicas.
- Administrar el material de aseo.
- Reportar estado de sábanas y toallas al administrador.
- Reportas el uso y dotación de materiales de aseo.

4. FUNCIONES DE AMA DE LLAVES:

- Supervisión del trabajo de las camareras
- Llevar inventario de blancos y de existencia en las habitaciones
- Convocar a reuniones de trabajo a su personal
- Administrar los insumos de housekeeping para limpieza y desinfección
- Supervisión del ornato y mantenimiento de las áreas publicas
- Coordinación con las demás áreas operativas del albergue
- Realizar lo pedido de insumo o equipamiento para su área
- Coordinar con la administración y la gerencia sobre las necesidades de su área operativa en términos de personal, insumos.
- Encargado del área de lost and found.
- Y otras que le asigne la gerencia o administración del lodge.

5. INSTRUMENTOS DE USO

5.1 ADMINISTRATIVO:

- **Cuaderno de reporte diario de habitaciones:** Anota el estado de las habitaciones, informa al Administrador el estado de cada habitación (número de habitación, estado de limpieza de la habitación y servicio higiénico, fecha, cambio de ropa de cama, implementos de aseo en los servicios higiénicos y observaciones).
- **Cambio de habitación:** Se debe de anotar el cambio de habitación, ya que, en ocasiones, hay visitantes que cambian de habitación, bien porque desean otra distinta, o porque se haya producido algún tipo de avería que no se pueda solucionar en un breve espacio de tiempo.
- **Cuaderno de Reporte o pedido de reparación:** Se anota los pedidos hechos a la Administración en cuanto a las observaciones del cuaderno de reporte diario, ya sean reparaciones de sábanas, almohadas, colchones, toallas, cortinas, veladores, catres, inodoro, lavatorio, espejo, grifería, maderas de las paredes o pisos, puertas y mallas.
- **Lost and found (objetos olvidados):** es para los objetos olvidados por los clientes dentro de las instalaciones del hotel. Generalmente estos objetos son depositados en housekeeping y se les pone una etiqueta que dice donde se encontró, el número de habitación o el lugar donde se encontró, nombre del empleado que lo encontró y una descripción del objeto. El cual debe anotarse en el libro de registros de objetos olvidados. Estos objetos se guardan por un tiempo por si se reclaman. Si no son reclamados dependerá de gerencia el destino de estos objetos.
- **Ficha de stock:** Se anota la cantidad de colchones, almohadas, sábanas, fundas, forro de colchones, cubrecamas, toallas y cortinas que se tiene en stock y el estado de conservación.
- **Quejas y sugerencias:** Se debe recoger toda la información posible, identificar el problema y agradecer al cliente por transmitir su incomodidad, mantener la mejor postura.

3.2 OPERATIVOS

- Instrumentos de aseo: Son todos aquellos materiales y herramientas que requiera para la limpieza de las habitaciones y las áreas públicas del albergue.
- Insumos de Limpieza y desinfección: Son todos aquellos insumos desinfectantes, desmanchadores y abrillantadores de lavandería. (kimberlyclarck revisar clasificación de insumos de limpieza)
- Equipamiento de habitación: Muebles, ropa de cama y accesorios.

4. PRESENTACIÓN PERSONAL DEL HOUSEKEEPER - CUARTELERO

- Aspecto ordenado y limpio.
- Deberá presentarse con el uniforme respectivo.
- El cabello debe estar bien recogido, en el caso de los varones debe estar corto, no tener barba.
- En el caso de usar maquillaje debe ser muy sencillo.
- No deberá usar joyas (solo reloj de mano).
- Mantener uñas limpias y cortas y si están pintadas debe ser de un color claro.
- El uso de perfumes y colonias es restringido durante el horario de trabajo.
- Solo está permitido el uso de zapatillas durante el horario de trabajo.
- Debe usar el fotocheck con su respectivo nombre.

5. PASOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES

PROCEDIMIENTOS	ESTANDARES
1. Coordinar con el administrador la salida e ingreso de huéspedes. Para tener en cuenta las habitaciones que están vacías u	Se toca a la puerta dos veces antes de entrar y se anuncia en un tono de voz claro y moderado: "Personal de

<p>ocupadas.</p> <p>2. Dirigirse a la habitación y cerrar la puerta para evitar el ingreso de insectos, en caso este vacía.</p> <p>3. En el caso de que este ocupada, toque la puerta y anúnciese cortésmente, "Personal de Limpieza". Espere 5 segundos. Si no contestan, toque por segunda vez. Si nadie contesta, abra la puerta. Ábrala unas 6 pulgadas y anúnciese "Personal de Limpieza" de nuevo; entonces entre.</p> <p>- Si el huésped se asoma a la puerta, indique cortésmente que regresará más tarde, y proceda con la próxima habitación.</p> <p>- Si el huésped está durmiendo, desaloje la habitación silenciosamente.</p> <p>- Si está limpiando la habitación y el huésped llega, pregúntele si desea que usted regrese más tarde.</p> <p>- Si el huésped desea que usted continúe, siga los procedimientos establecidos.</p>	<p>Limpieza".</p> <p>No se toca a la puerta con las llaves ni con otros objetos.</p> <p>La puerta de la habitación se mantiene cerrada para evitar el ingreso de insectos.</p> <p>Nunca se usa ropa de cama para mantener la puerta abierta, sólo la cuña.</p> <p>No se permiten otros empleados ni amigos en las habitaciones, a menos que el administrador lo autorice.</p>
<p>5.1.- Proceso de limpieza de la habitación:</p>	<p>Se retira de circulación toda ropa de cama arruinada. Las colchas, almohadas,</p>

<p>1.- Entrada, ventilación de habitación: Al entrar a la habitación, se debe ventilar por lo tanto se abren cortinas y ventanas</p> <p>2.- Recojo: Se debe de vaciar todas las papeleras, ceniceros y retirar restos de basura de la habitación. A su vez retire toda toalla sucia del baño y colóquelas en el piso. Remueva las fundas de las almohadas y colóquelas con las toallas sucias del baño. Coloque la colcha, las almohadas y las frisas en una silla. Asegúrese de que las almohadas, las colchas, las frisas y el colchón no están manchados o arruinados. Cualquier toalla o ropa de cama manchada o rasgada se coloca en una bolsa aparte, para su posterior reporte al administrador y cambio.</p> <p>3.- Proceda a realizar la limpieza del baño: recojo, limpieza y desinfección de tachos de basura, inodoro, lavatorio, etc.</p> <p>4.- Proceda al arreglo de la cama: previa verificación del buen estado del protector del colchón, almohada y colchón, que no se encuentre sucio o con roturas, se procede al tendido de la cama</p> <p>5.- dotación: Se debe colocar todos los</p>	<p>cubre camas y frazadas nunca se colocan en el piso.</p> <p>Enrolle la ropa de cama sucia, colóquela en la bolsa para ropa sucia y manténgala en la habitación hasta que sea tiempo de llevarla a la lavandería</p>
---	---

<p>elementos de decoración y montaje adecuados (mobiliario, arreglos florales, toallas, etc.).</p> <p>6.- desodorizar, salida de habitación: Se da los últimos retoques de limpieza, arreglo y decoración.</p>	
<p>5.2.- La limpieza del servicio higiénico</p> <p>1. Use una esponja/limpiador multiusos para limpiar el lavamanos y el tocador.</p> <p>Seque bien toda la superficie del lavamanos y el tocador, limpie los herrajes debajo del área del tocador.</p> <p>2. Prosiga con la limpieza de la ducha con una escobilla y desinfectante, hasta quitar todo rastro de jabón o shampoo. Seque la ducha.</p> <p>3. Limpie el inodoro con un escobillón y desinfectante.</p> <p>4. Recojo de basura, limpieza y desinfección del tacho.</p> <p>5.- limpieza y desinfección del piso</p> <p>Si está limpiando la habitación de un</p>	<p>Los servicios higiénicos se limpian diariamente y asegúrese de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No haya acumulación de moho ni residuos de jabón -No hay embarraduras -No hay cabellos -No hay malos olores -Las llaves no gotean. -El agua corre sin problemas. -El acero inoxidable está libre de manchas y marcas de dedos. -Todo el baño tiene que brillar. <p>Si es necesario cambiar la cortina del baño, hágalo.</p>

<p>huésped que se está alojando por varios días y ha colocado sus artículos de limpieza o joyas, tenga cuidado y no toque ninguna joya.</p>	<p>Los jabones y papeles higiénicos se retiran al momento del checkout del pasajero para colocar unos nuevos.</p> <p>La disposición de los jabones y papeles higiénicos lo determinará el ama de llaves.</p>
<p>5.3.-Para la limpieza de los muebles</p> <p>1.-use un paño seco con una solución especial para limpiar todo tipo de mueble: Percheros, Armarios, Tocador, Mesa de noche, Cabecera de la cama, Brazos/patas de madera. Pase un paño, seque y pula hasta lustrar bien cada mueble</p> <p>2.- Saque el polvo, prestando especial atención a las esquinas. Use el plumero dentro de las tablillas y en lugares altos.</p> <p>3.-Reporte cualquier mueble roto que necesite reparación al administrador.</p>	<p>Los muebles se limpian diariamente. Todos los muebles tienen que estar en buenas condiciones. Asegúrese siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los muebles no tienen polvo, marcas de dedos, manchas, embarraduras. - Cualquier daño se informa inmediatamente. - Todo artículo que el huésped haya dejado se devuelve a Administración del Albergue.
<p>5.4.- Manejo de residuos sólidos: después de la actividad.</p>	<p>Se debe seleccionar los residuos orgánicos e inorgánicos para un buen</p>

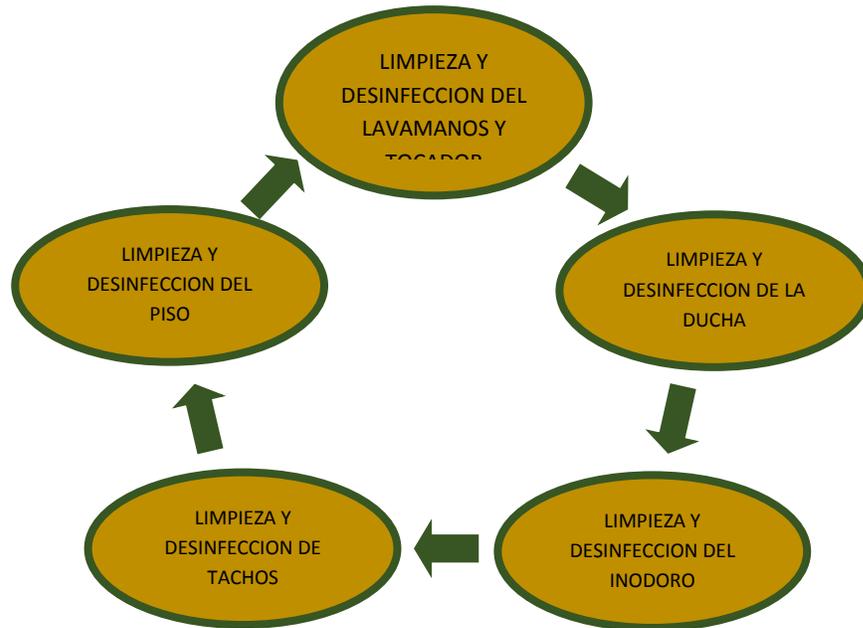
	<p>manejo de estos.</p> <p>Azul: latas y metales</p> <p>Verdes: residuos orgánicos</p> <p>Amarillo: papeles y cartón</p> <p>Rojo: productos tóxicos e inflamables</p>
--	---

ANEXOS

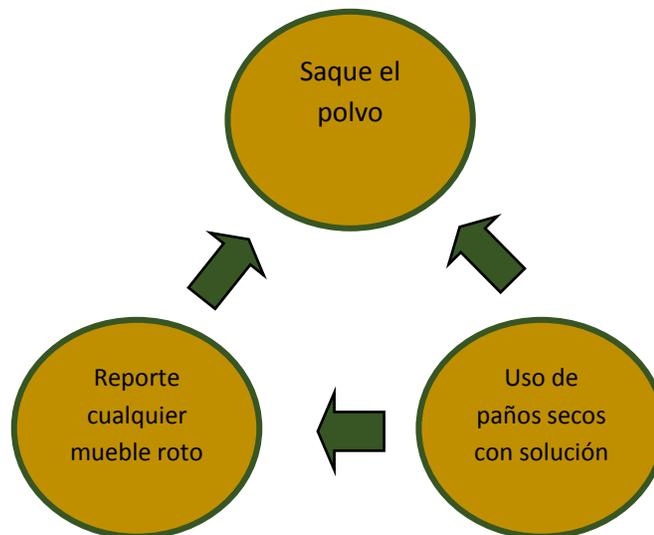
PROCESO DE LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN



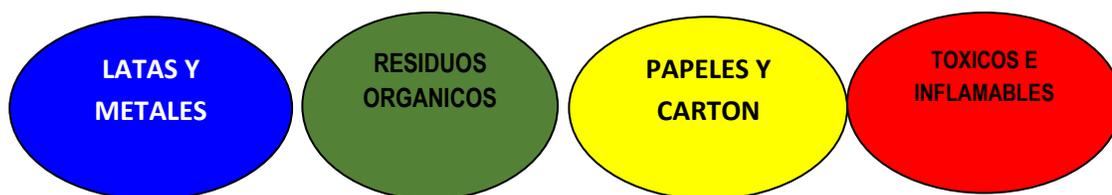
LIMPIEZA DEL SERVICIO HIGIÉNICO



LIMPIEZA DE MUEBLES



MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS



CAMBIO DE HABITACIÓN

Hora:.....

Sr:.....

Cambia de la habitación n°.....a
la habitación n°.....

Firma del personal housekeeping

Fecha:.....

REPORTE DE AVERIAS

Número:.....

De:.....
.....a servicio técnico

Habitación n°.....

Fecha de avería.....

Clase de avería

Fecha de
reparación:.....**IMPRESO DE OBJETOS OLVIDADOS**

Número.....

N° libro de registro.....

Habitación.....Fecha.....

Nombre del cliente

Descripción del objeto

Encontrado por.....

Forma de devolución.....

Fecha de devolución.....

Firma del propietario

firma de la ama de llaves

FICHA DE STOCK						
ITEM	STOCK INICIAL	EN USO	EN LAV	STOCK OPERATIVO	BAJAS	FALTAN
Sábanas blancas						
Sábanas verdes						
Cubrecama						
Toallas blancas de mano						
Toallas blancas de cara						

FORMATO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Su opinión es importante para nosotros

- Queja
- Sugerencia

Asunto:

Mi queja o sugerencia es:

Fecha y hora: _____

Complete sus datos:

Nombres y Apellidos: _____

DNI o PASAPORTE: _____

Número telefónico: _____

e-mail: _____



MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DEL
ÁREA DE

COCINA

1. CONCEPTUALIZACIÓN:

Es el área encargada de la preparación de alimentos, bajo estándares de correcta manipulación, cocción y presentación, para la degustación de los huéspedes del albergue Explorer's Inn. Está compuesta con un chef o jefe de cocina y un ayudante de cocina.

2. FUNCIONES DEL CHEF O JEFE(A) DE COCINA:

- Realiza los pedidos de lo que requiera el área de cocina al Administrador del albergue.
- Recepción los pedidos y manejo de stock.
- Realizar el reporte de pedidos y recepción de alimentos y coordinar con el administrador
- Realizar la verificación del stock de insumos y alimentos y anotarlo en el cuaderno respectivo.
- Almacenamiento de alimentos perecibles y no perecibles.
- Define el menú del día.
- Es el responsable de la preparación del desayuno y de la puntualidad.
- Es responsable de la preparación del almuerzo y de la puntualidad.
- Es el responsable de la cena y de la puntualidad.
- En el caso de cambios de horarios para el desayuno, almuerzo o cena de algún grupo de huéspedes, debe coordinar previamente con el administrador.
- Es el responsable de la presentación de los platos de comida.
- Orienta al ayudante de cocina.
- Cuida sus equipos y herramientas de trabajo.
- Responsable del mantenimiento y limpieza del área de cocina.
- Verificar el stock completo del botiquín de la cocina.

3. FUNCIONES DEL AYUDANTE DE COCINA:

- Prepara las guarniciones y salsas
- Verifica la temperatura de hornos, ollas y sartenes.
- Encendida de estufas y hornillas
- Verificación de temperaturas de carnes.
- Picado de verduras, según lo requiera el jefe de cocina.
- Lavado de utensilios y material utilizado para la preparación de alimentos.
- Limpieza del área de cocina.
- Otras indicaciones recibidas por el jefe de cocina.
- Reportar y anotar en la ficha de stock de insumos de limpieza, la cantidad de estos insumos de manera diaria.
-

4. INSTRUMENTOS DE USO

4.1 ADMINISTRATIVO:

- **Cuaderno para recepción de pedidos:** Anota la recepción de los mismos. Indicando el detalle del producto y recepción. (Formato en Anexo).
- **Cuaderno para control de almacenamiento productos:** En este cuaderno se reporta diariamente el stock del almacén de insumos para la preparación de alimentos. (Formato en Anexo).
- **Cuaderno para control de equipamiento, materiales e implementos:** En este cuaderno se reporta diariamente el stock artefactos, materiales que se usa para la preparación de alimentos, además de los insumos e implementos de aseo. (Formato en Anexo).

- **Cuaderno de control de Pedidos (Ficha de Pedido):** Aquí se registra la lista de pedidos que se requiera con firma del jefe de cocina y firma del administrador, quien recepciona el pedido. (Formato en Anexo).

4.2 OPERATIVOS

- **Equipos:** Son considerados como equipos la cocina, refrigeradora, congeladoras, hornos, licuadoras, batidoras, y todo aquel artefacto con el que se cuente.

- **Materiales de trabajo:** Son todos aquellos materiales como menajería, servicios de mesa, tablas de picar, fuentes, guantes, mandiles, gorros y todo aquel implemento que se requiera para la preparación de los alimentos.

- **Insumos de preparación:** Son todos aquellos ingredientes que requiera para la preparación de los alimentos.

- **Instrumentos de aseo:** Son todos aquellos materiales y herramientas que requiera para la limpieza de la cocina del albergue.

- **Insumos de Limpieza y desinfección:** Son todos aquellos insumos desinfectantes, desmanchadores y abrillantadores que se use para la cocina

4. PRESENTACIÓN PERSONAL DEL JEFE DE COCINA Y EL AYUDANTE DE COCINA

- Debe presentarse correctamente bañado y uniformado a su área de trabajo, los uniformes deben estar limpios y con buena presentación. Contar mínimamente con 2 mudas de ropa de trabajo para tener una correcta limpieza a la semana. No usar perfume, y usar desodorante suave de aroma. Mantener higiene bucal.

- Usar calzado de goma con medias, totalmente limpio para el ingreso al área de trabajo. Tener exclusivamente un calzado para trabajo. No usar sandalia dentro de la cocina.

- El personal masculino mantendrá sus cabellos cortos y diariamente deben rasurarse la barba antes de ingresar al trabajo. Usar protector de cabello (gorro de cocina).
- El personal femenino sin excepción debe recoger su cabello con una cofia, redecilla o gorro. No deben recoger ni peinar su cabello en el área de la cocina.
- Las uñas deben estar cortas, limpias y libres de esmalte. Las manos son el principal vehículo de transmisión de microorganismos porque están en contacto con diferentes objetos que pueden albergar agentes contaminantes, por eso es necesario un frecuente y correcto lavado de manos.

5. INDICACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS:

- No fumar
- No salivar
- No peinar los cabellos
- No sonar la nariz
- No hablar, ni toser por encima de los alimentos
- Lavar las manos luego de ir al baño
- Mantener limpios los armarios de los vestuarios
- No tocar objetos sucios y luego manipular alimentos u objetos limpios
- Trabajar con uniforme limpio
- No secarse el sudor con el uniforme o el paño de trabajo
- No degustar alimentos con las manos
- No degustar diferentes tipos de alimentos con el mismo utensilio
- No salir del local de trabajo con ropa de trabajo
- No masticar chicles durante el servicio
- No usar joyas, ni reloj.

5.1 PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCION (POES): Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento, describen las tareas de limpieza y desinfección aplicadas antes, durante y después de las operaciones de elaboración de alimentos.

5.1.1 Procedimiento de limpieza y desinfección

- Retirar residuos
- Lavar con agua y detergente
- Enjuagar
- Desinfectar con insumo químico (inmersión en solución clorada) o agua caliente

PREPARACIÓN DE SOLUCIONES CLORADAS

1L agua x 1ml de lejía

- 5lt de agua + 1 tapita de lejía
Para vajillas, cubiertos, utensilios, superficies y equipos.

1L agua x 4ml de lejía

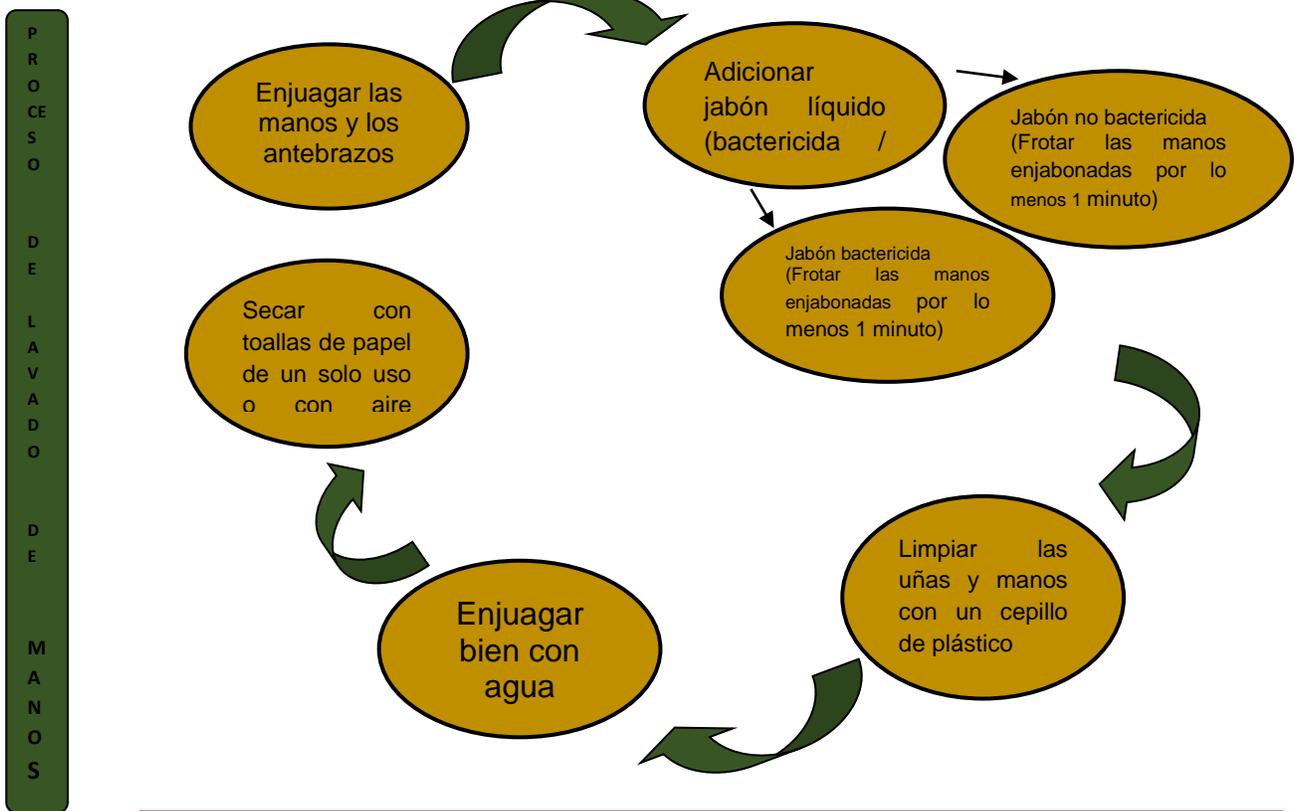
- 5lt de agua + 4 tapita de lejía
Para paredes

1L agua x 4ml de lejía

- 5lt de agua + 10 tapita de lejía
Para pisos, SSHH, utensilios de limpieza y basureros.

5.1.2 Lavado de manos: Se debe realizar en estos momentos indicados a continuación:

- Antes y después de usar las instalaciones sanitarias
- Después de sonar la nariz
- Después de usar paños para la limpieza
- Después de fumar
- Después de tocar alimentos no higienizados
- Después de contar dinero
- Antes y después de manipular alimentos
- Antes de tocar utensilios higienizados
- Antes de tocar alimentos ya preparados
- Luego de sacar los residuos
- Luego de tocar puertas o cualquier otra maquinaria
- Al entrar al lugar de trabajo



5.1.3 Cortes, heridas y estado de salud del personal de cocina

El personal de cocina debe contar con certificado de salud, para asegurar su condición de saludable.

Toda persona afectada por alguna enfermedad contagiosa que pueda transmitirse a través de los alimentos o que sea portadora de organismos causantes de enfermedad, no podrá trabajar en el área.

La cocina deberá disponer de un botiquín de primeros auxilios, para el tratamiento inmediato de cortes, quemaduras o lesiones, debiéndose verificar con regularidad que el botiquín este completo y los medicamentos no estén vencidos.

5.1.4 Visitas a la cocina durante la preparación de los alimentos

- Las visitas eventuales deben emplear un mandil, no pudiendo permanecer con ropa de calle en la cocina.
- No se puede ingresar, transitar o permanecer con ropa de calle en la cocina.

6. PASOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES

6.1 Recepción de Productos e Insumos

Todas las materias primas destinadas a la preparación deben ser inspeccionadas por el jefe de cocina, con la presencia del administrador del albergue, cuando sea necesario, a fin de evaluar la calidad y estado de conservación de los alimentos. Se deberá verificar la fecha de vencimiento de todos los productos.

Para un control en la recepción de pedidos se debe disponer del cuaderno de pedidos y recepción en el que deben constar los siguientes apartados: fecha, horario de entrega, nombre de la persona que entrega el pedido, producto, estado del producto, caducidad,

embalaje y observación. En el ítem de observación se detalla la certificación del producto u otro detalle que se considere necesario.

6.1.1 Calidad y especificaciones de los productos e insumos

Todos los productos recibidos deben pasar por el test sensorial (aroma, sabor, color, etc.) verificando la temperatura y condiciones de embalaje.

a) Carnes

- Las carnes deben estar identificadas por su tipo, cantidad y fecha de recepción.
- Serán retiradas de su embalaje original acondicionándolas en recipientes adecuados e higienizados y cubiertos con papel film
- En caso de carnes al vacío se mantendrán en su envase original, colocándolas en recipientes adecuados cuidando de no hacer perforaciones
- Las carnes almacenadas en envases plásticos deben almacenarse en pequeños lotes a fin de favorecer la circulación del frío
- Deben definirse zonas dentro del área de refrigeración. En las estanterías más bajas se colocarán los productos crudos, en las estanterías del medio los productos pre elaborados y en las estanterías superiores los alimentos cocidos
- *No mezclar envases primarios, secundarios y terciarios (embalaje de transporte con envase de contacto con el alimento).*

b) Productos Lácteos

- Deben estar rotulados con su fecha de recepción y almacenados a temperatura entre 0° C y 5° C
- Se deben apilar de manera que exista buena circulación de aire

- El yogurt, leche y derivados lácteos serán almacenados en su embalaje original, cuidando de no llevar suciedad a la refrigeradora. En caso de requerirse serán lavados antes del ingreso a las mismas.

c) Huevos

- Deben ser mantenidos en maples descartables, los cuales luego de su uso deben ser descartados
- Retirar los huevos quebrados o dañados
- Almacenarlos en una temperatura de 6° C a 8° C
- Evitar dejarlos a temperatura ambiente.

d) Hortalizas y Frutas

- Se retirarán de su embalaje original (cajas, cartones, bolsas) inmediatamente después de la recepción
- Se acondicionarán en recipientes plásticos debidamente higienizados y separadas por clase
- Se almacenarán con una temperatura de 6° C a 8° C
- Las verduras congeladas se mantendrán a temperatura de *18° C

e) Artículos de limpieza

Los artículos de limpieza y productos utilizados para la desinfección serán almacenados en un lugar alejado de los alimentos y permanecerán debidamente identificados

f) Descartables

Las cajas con los descartables deben ser apiladas en forma organizada agrupándolas de acuerdo a su finalidad y en una zona específica del depósito. Cuando exista un depósito

único, utilizar los descartables como barrera entre los alimentos y los productos de limpieza.

g) Artículos Secos

Serán almacenados en un lugar diferente de los artículos de limpieza y estarán organizados de acuerdo a tipo de alimento debiendo figurar la fecha de vencimiento y elaboración.

- La mercadería debe ser apilada en sentido de favorecer la ventilación.
- Las etiquetas deben estar mirando hacia el frente
- La disposición de la mercadería debe ser realizada en forma práctica y racional para que el material de uso constante pueda ser guardado y retirado fácilmente
- Nunca se debe apilar la mercadería directamente sobre el piso. Colocarla sobre una tarima a 15 o 20 cm del mismo
- No permitir la presencia de objetos extraños al ámbito de trabajo
- Se deben vaciar las bolsas de cartón una vez abiertas y traspasar el contenido a un recipiente plástico con tapa e identificarlos

Consideraciones Generales

- Mantener las puertas de las refrigeradoras y congeladoras siempre cerradas
- Conservar el orden interno teniendo en cuenta la siguiente distribución:
 - a) Estantes superiores: alimentos cocidos
 - b) Estantes intermedios: alimentos preelaborados
 - c) Estantes inferiores: alimentos crudos
- Mantener los alimentos cubiertos con film
- No acondicionar los alimentos en recipientes de material reciclado ya que el mismo puede ceder sustancias tóxicas a los alimentos.

- Todos los productos perecederos necesitan refrigeración.
- Se realizará un control diario de las fechas de vencimiento de los productos de manera de verificar el cumplimiento de la regla FIFO (Primero en entrar, primero en salir)
- En caso de conservar una preparación alimenticia por más de 48hs. cubrir con film e identificarlo con fecha de elaboración.

6.2 Transporte de alimentos

Los alimentos serán trasladados de la ciudad de Puerto Maldonado hacia el albergue por vía fluvial.

- Los alimentos perecibles deben ser transportados en culers con hielos, completamente embalados. Se debe separar carnes de frutas y verduras.
- Los lácteos y salsas deben ser embalados en cajas de cartón y juntos y protegidos del sol.
- Los implementos de limpieza deben estar embalados y distanciados de todos los demás insumos de la cocina.

6.3 Pre elaboración de los Alimentos

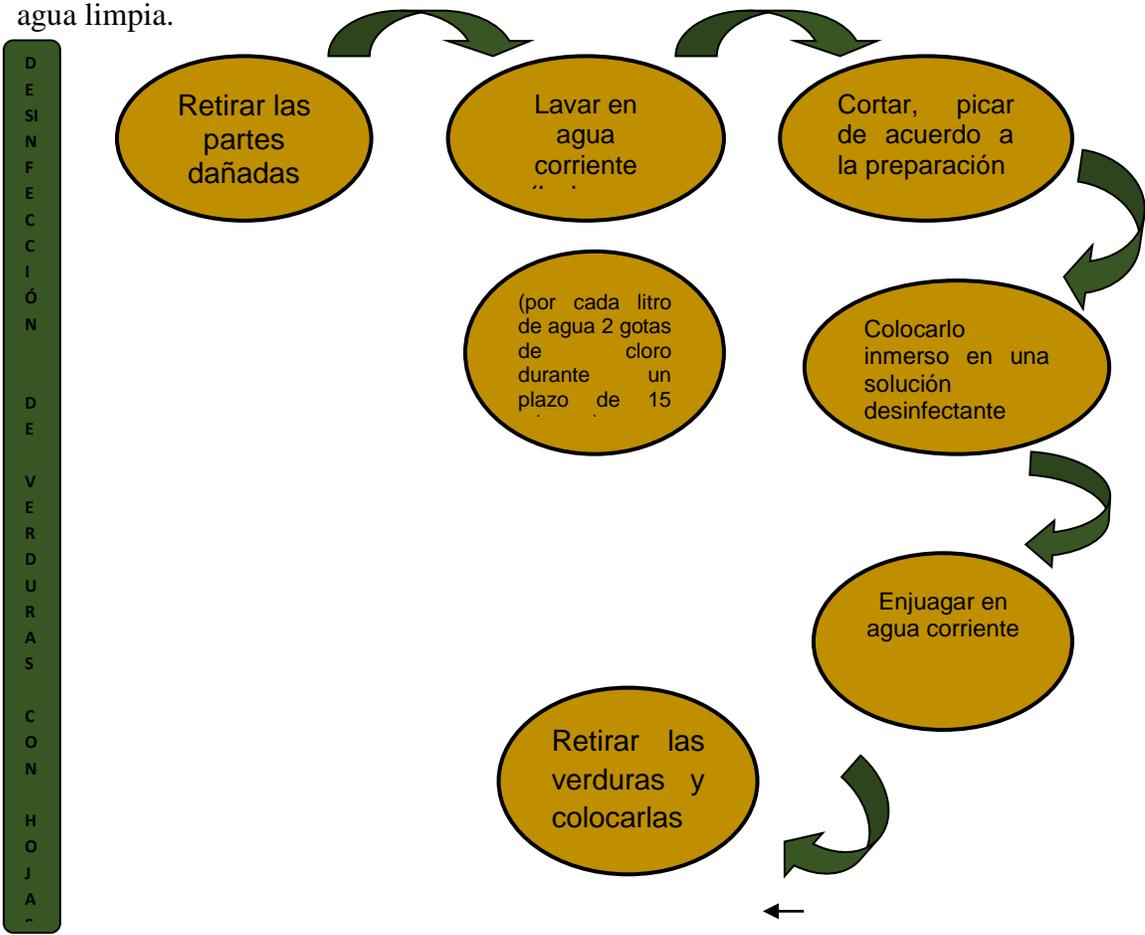
Los alimentos pre elaborados son aquellos que han sufrido algún proceso físico (pelado, cortado, picado, batido, pre cocción, etc.) para luego ser servidos directamente o ser sometidos a una cocción final.

6.3.1 Selección

Todos los alimentos que fueran utilizados para la confección de los menús deben ser revalidados en cuanto a su estado de conservación (verificar las características sensoriales: sabor, olor, color y la fecha de vencimiento de los mismos)

6.3.2 Limpieza y desinfección

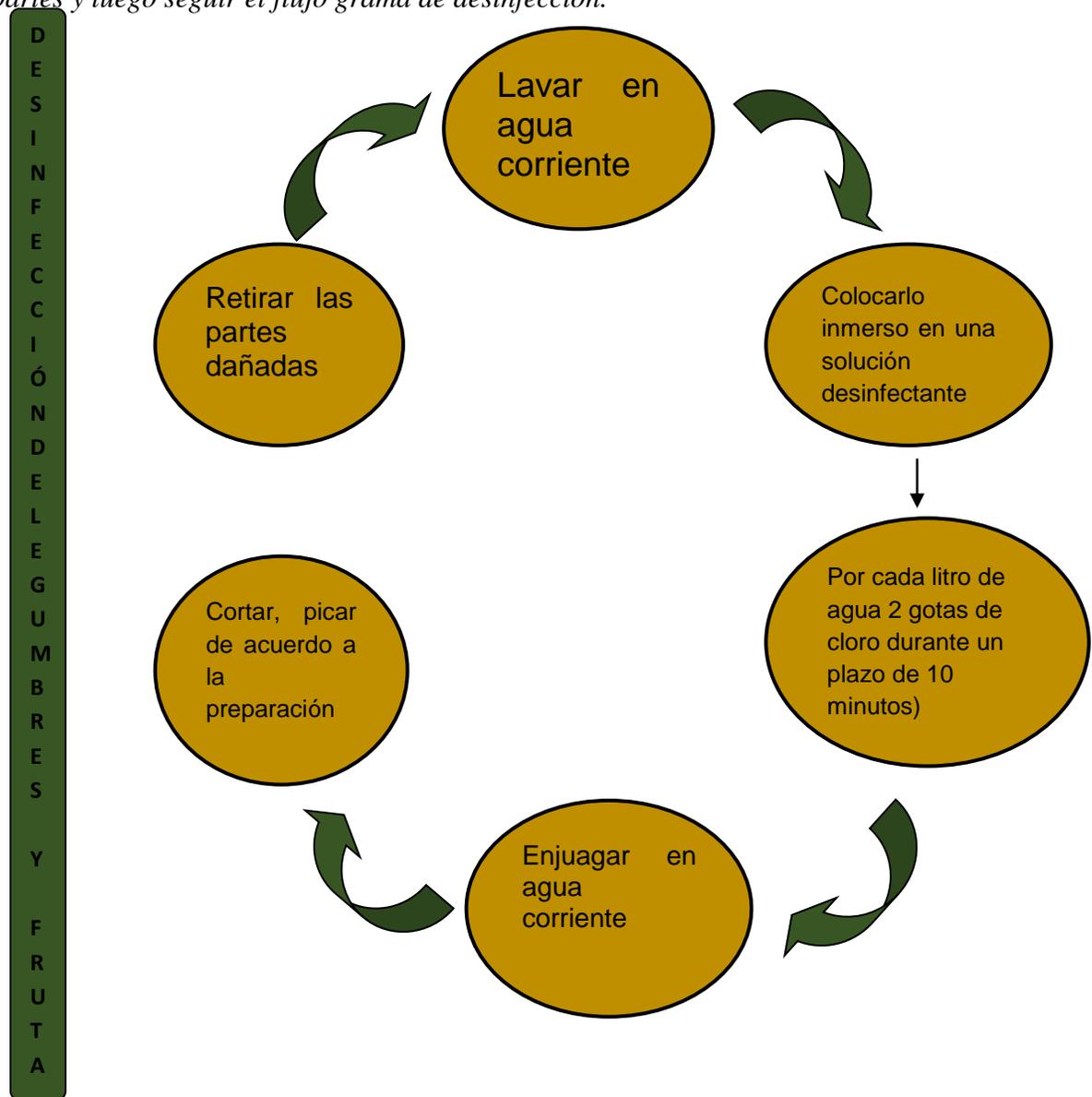
Los alimentos deben ser adecuadamente higienizados con agua potable para eliminar las suciedades de todos ellos al ser recepcionados. Todos los alimentos que fueran utilizados para la confección de los menús deben ser revalidados en cuanto a su estado de conservación (verificar las características sensoriales: sabor, olor, color y la fecha de vencimiento de los mismos). Todas las verduras y frutas deben ser sumergidas en una solución desinfectante de agua corriente con dos (2) gotas de cloro por litro, u otro desinfectante en concentración adecuada para tal fin. Los alimentos deben permanecer en esta solución por lo menos 15 minutos. La concentración de cloro debe ser de 55 grs. de cloro activo por litro. Es de extrema importancia observar la dilución y tiempo de inmersión en las soluciones desinfectantes y posteriormente enjuagar con abundante agua limpia.



Observaciones:

Brócoli: para desprender los insectos, se deben sumergir en una solución previa de agua mas sal (2% a 3% de la cantidad de agua) por cerca de 15 minutos antes de lavarlas en agua corriente. A posteriori seguir el flujo grama de desinfección.

Repollo: no es necesaria la higienización hoja por hoja, se pueden cortar en cuatro partes y luego seguir el flujo grama de desinfección.



Observaciones:

Las legumbres: no pueden ser colocadas en el interior de la pileta de lavado sino que se debe utilizar un recipiente para desinfectarlas

Huevos: Los huevos deben ser quebrados en un recipiente uno por uno antes de agregarlos a cualquier preparación.

Enlatados:

- Verificar que las latas estén en condiciones adecuadas (sin golpes ni abolladuras)
- Una vez abiertas verificar las condiciones de su contenido, no volcar en la preparación hasta observar en la parte interna de la lata la ausencia de óxido.
- El contenido de las latas una vez abiertas debe ser vaciado en un recipiente de acero, vidrio o plástico, luego taparlo y refrigerarlo (temperatura 0° C a 5° C) para ser usado dentro de las 72hs.

Cereales y Granos: Una vez abierto el embalaje, traspasar el contenido a un recipiente debidamente identificado y con tapa

Fiambres, Embutidos y Productos Lácteos

1. Deben ser sacados del refrigerador próximos al horario de consumo
2. Cortar y trozar solo la cantidad a utilizar (fiambres y quesos), en caso de quedar sobrantes cubrir con film y refrigerar nuevamente.
3. Deben ser almacenados y acondicionados en refrigeración 5° C, siendo un rango aceptable entre 3° C y 5° C
4. Descongelación de carnes, verduras, aves y pescados crudos

Carnes:

- Las carnes deben descongelarse sobre refrigeración (3° C a 7° C). Cuando no es posible realizar la descongelación en refrigeración, se procederá de la siguiente forma:
- Acondicionar las carnes en bolsas plásticas transparentes, marcadas y bien cerradas.
- Colocarlas en una pileta de tal forma que estén en contacto con el agua corriente fría
- Las carnes, aves y pescado se enjuagarán en agua corriente, a objeto de eliminar restos de suciedad y/o sangre.
- Antes de la elaboración, las carnes, aves y pescados deberán permanecer el menor tiempo posible a temperatura ambiente (30 minutos a 1 hora)
- Durante el proceso de descongelación puede gotear líquido favoreciendo la contaminación cruzada.
- Deben colocarse siempre en el estante inferior.
- Las carnes descongeladas nunca deben ser recongeladas.

Tratamiento de la Carne cerrada al Vacío

- No congelar el producto y mantener en su embalaje original.
- Mantener en refrigeración entre 3 a 5° C hasta su consumo
- Verificar la fecha de vencimiento
- Una vez abierto el paquete al vacío: consumir, congelar o refrigerarla nuevamente y consumirla dentro de las 48hs. siguientes.

Tratamiento de la Carne Fresca

- Mantener en refrigeración entre 3 a 5° C o congelar a *18° C.
- Para refrigerar colocar en recipientes plásticos y cubrir con papel film
- Consumir dentro de las 48hs. de recibida la carne

Verduras Congeladas

- Las verduras congeladas pueden someterse a cocción directamente y no deben permanecer a temperatura ambiente ya que se favorece la contaminación.

6.4 Preparación de los Alimentos

El preparar los alimentos tan cerca como sea posible del momento del servicio en una norma universal que asegura una excelente calidad (sanitaria, nutricional y sensorial)

En lo posible evitar las preparaciones previas. En el caso que sea inevitable, se almacenarán protegidas en cámara de frío (5° C) El almacenamiento adecuado luego de su cocción las protegerá de contaminación y atenúa el crecimiento de microorganismos.

Los peligros más importantes asociados a la cocción (preparaciones calientes y cocidas frías) están relacionados a la supervivencia de patógenos, debido a una cocción inadecuada. Si la cocción es realizada a temperaturas correctas ésta podrá destruir casi todos los microorganismos existentes.

Si después de la cocción, el alimento permanece a temperatura ambiente, manipulado sin cumplir las normas de higiene, se producirá su contaminación bacteriana

Con respecto a las preparaciones frías el peligro está asociado al desarrollo de bacterias por la exposición a temperatura ambiente.

Las Preparaciones no deben permanecer a temperatura ambiente por más de 1 hora

6.4.1 Carnes y Preparaciones calientes

Durante la cocción la temperatura interna de la carne debe alcanzar los 80° C. Se deberá controlar el cumplimiento de la misma una vez finalizada la cocción.

6.4.2 Manutención en caliente/frío

Para manutención en caliente, el agua del baño María debe alcanzar 85° C a 90° C Las preparaciones en su interior deben alcanzar más de 70° C. El tiempo de permanencia de las preparaciones no debe ser superior a las 2hs.

Las preparaciones frías se almacenarán protegidas con film en recipientes pocos profundos (10 cm) o en capas de poca altura. Si es necesario, se ajustarán los refrigeradores a una temperatura más baja y siempre se facilitará la adecuada circulación de aire.

6.4.3 Recalentamiento

El control se realiza principalmente a través del tiempo y la temperatura, el centro del alimento deberá alcanzar 73° C durante 2 minutos.

6.4.4 Tratamiento de los restos o sobras

1. Los restos o sobras se deben almacenar cubiertos con film
2. Refrigerarlas a menos de 5° C
3. Consumir dentro de las 24hs.

Se debe tener la precaución que si la sobra sufrió exposición a temperatura ambiente por más de 1 hora y media se debe **DESECHAR**.

Después de la cocción o de haber vuelto a calentar, nunca conservar los restos de salsa, preparaciones con carne picada, con huevo, rellenos, preparaciones condimentadas, cremas y mayonesa.

6.4.5 Higiene del Ambiente

a) Área de recepción de productos

- Debe estar constantemente limpia, sin vestigios de alimentos, incluyendo la balanza
- Mantener el área organizada evitando la presencia de materiales ajenos a la misma
- Mantener el piso siempre limpio y seco

b) Área del Almacenamiento

Su objetivo es conservar en forma segura los productos alimenticios secos (cereales, harinas, enlatados, etc.) productos de limpieza y productos descartables.

- Los tres tipos de productos deben almacenarse en áreas separadas y señalizadas
- Deben disponerse sobre tarimas o estanterías que los mantengan separados del suelo a una distancia de 15 cm.
- Las estanterías deben estar separadas a 10 cm de las paredes del depósito
- El local debe estar bien iluminado, ventilado y libre de humedad, a fin de ofrecer buenas condiciones de almacenamiento para prevenir el deterioro de alimentos
- Deben mantenerse los pisos, estanterías y recipientes libres de restos de alimentos
- Debe prever limpieza general (paredes, pisos, vidrios, etc.) un día antes de la entrada de la nueva mercadería o cuando fuese necesario.
- Debe garantizarse la limpieza y que esté libre de roedores o insectos

c) Área de Elaboración y Producción

- Se deben mantener todas las áreas de trabajo limpias y organizadas antes, durante y después del servicio.
- No permitir la presencia de objetos ajenos al sector y efectos personales

- Mantener el piso LIMPÍO Y SECO
- Deben contar con recipiente de residuos con tapa y bolsa para residuos orgánicos e inorgánicos.

d) Área de vajillas y de lavado de Vajillas

- Los utensilios, platos, bandejas, vasos, jarras deben estar ubicados en un ambiente distanciado de la cocina en estantes cerrados para la protección de insectos o roedores.
- Organizar el recibimiento de los utensilios (bandejas, vasos, platos, cubiertos, etc.) con el objetivo de facilitar el trabajo, la higiene y el orden de los mismos.
- Mantener dos recipientes separados
 - a. uno para residuos de alimentos
 - b. uno para descartables en general
- Los utensilios higienizados deben ser mantenidos en superficies limpias
- Mantener el piso limpio y sin residuos

e) Área de Depósito de Basura:

- Debe ser ventilada
- Debe encontrarse aislado de todo contacto con materias primas y elementos de uso de la cocina
- Deben mantener los recipientes de residuos con tapa, en un local seco, libre de insecto y roedores y diferenciados para su correcta disposición.
- Deben renovarse los residuos cada 4 ó 5 horas o bien el depósito debe ser refrigerado a temperatura inferior a los 10° C, lo que extiende la remoción de la basura a una vez cada 12 horas.
- Debe conservarse este lugar constantemente limpio y desinfectado.

Observación:

- a. Conducir las bolsas de residuos al área de depósito de los mismos por caminos no comunes al área de manipulación de los alimentos y sin arrastrar por el piso. Estas bolsas deben estar con los residuos separados entre orgánicos e inorgánicos.
- b. No permitir que las bolsas de residuos se llenen ya que no pueden ser cerradas correctamente. El cerrado de las bolsas de residuos debe ser mediante un nudo total o una cinta envoltorio permitiendo el escape del aire existente.
- c. Lavar diariamente los tarros de residuos con agua, detergente y luego desinfectarlos con 2 gotas de lavandina por cada litro de agua.

Control de Pedidos					
Área de Cocina			Mes.....		
Pedido	Cantidad	Fecha de pedido	Firma del Jefe de Cocina	Firma del Administrador	Observación



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL ÁREA DE

COMEDOR Y BAR

1. CONCEPTUALIZACIÓN:

El área de comedor es el ambiente donde los comensales pueden degustar los alimentos y bebidas del albergue. En este manual práctico se presenta los procedimientos correctos y la actitud necesaria para brindar a nuestros clientes un servicio de excelencia, entregando un trato cordial, cumpliendo y anticipando los deseos y necesidades, en definitiva, superando sus expectativas. Esta área está a cargo del Maitre y de los mozos.

2. FUNCIONES DEL MAITRE:

- Es el responsable del personal del comedor.
- Es el responsable de los insumos y materiales del área.
- Coordina los cambios de turno con los mozos
- Verifica que se cumplan los procedimientos establecidos en el presente manual.
- Reporta al Administrador del albergue Explorer's Inn el stock de los insumos y materiales.
- Reemplaza a los mozos ante cualquier situación de inasistencia por parte de ellos.
- Vela por el mejoramiento del servicio.
- Solicita los implementos, materiales e insumos que requiera el área.
- Utilizar y manejar los instrumentos administrativos.

3. FUNCIONES DEL MOZO(A):

- Limpiar el comedor.
- Acomodar las mesas y sillas del comedor.
- Decorar las mesas si es necesario.

- Colocar los individuales, utensilios, vasos y jarras en la mesa.
- Colocar los platos de comida en la mesa de los comensales.
- Atender al llamado de los comensales.
- Solucionar inconvenientes o necesidades de los comensales.
- Permanecer atento y en el comedor hasta concluir su función.
- Recoger los utensilios, platos, vasos y jarras de las mesas.
- Dejar la mesa completamente limpia.
- Dejar el comedor completamente limpio.
- Es responsable del cuidado de los materiales de trabajo (individuales, servilletas, bandejas)
- Reporta al administrador si hubo algún incidente o reclamo de los comensales.
- Atender amablemente a los comensales.
- Coloca en la mesa los licores, vinos, cocteles que requieran los comensales durante el desayuno, almuerzo y cena.

4. INSTRUMENTOS DE USO

4.1 ADMINISTRATIVO:

- **Cuaderno de Reclamaciones:** Reporta diariamente alguna incidencia dentro del comedor y se lo comunica al administrador.
- **Cuaderno de control de almacenamiento de bebidas e insumos:** Anota diariamente el stock de las bebidas e insumos del área. (Formato en Anexo). Debe usar la información del Kardex para las bebidas en el que se registra el diariamente el ingreso y salida de bebidas
- **Cuaderno para control de equipamiento, materiales e implementos (Inventario):** En este cuaderno se reporta diariamente el stock de cristalería, materiales que se usa para

la puesta de la mesa, además de los implementos de limpieza y uso para la puesta de mesa. (Formato en Anexo)

- **Cuaderno para recepción de pedidos:** Anota la recepción de los mismos. Indicando el detalle del producto y recepción. (Formato en Anexo)

- **Cuaderno de control de Pedidos (Ficha de Pedido):** Aquí se registra la lista de pedidos que se requiera para el comedor debe estar con firma del maitre y firma del administrador, quien recepciona el pedido. (Formato en Anexo).

4.2 OPERATIVOS

- **Materiales de trabajo:** Son todos aquellos materiales como menajería, fuentes, servilleteros, individuales, mandiles y todo aquel implemento que se requiera para la atención a los comensales.

- **Instrumentos de aseo:** Son todos aquellos materiales y herramientas que requiera para la limpieza del comedor del albergue.

5. PRESENTACIÓN PERSONAL DEL MOZO O AZAFATA

- Toda persona dedicada al servicio de excelencia, debe ser y parecer un profesional, su presentación personal debe ser impecable, y no sólo en su uniforme, si no en la forma de llevarlo y el lenguaje corporal que proyecte.
- Báñese diariamente.
- Cepille sus dientes después de cada comida.
- Use colonia o perfume con moderación.
- Use desodorante y refrésquese cuando sea necesario.
- El cabello debe estar limpio, peinado en un estilo conservador. No se permiten peinados o colores de cabello extremos. Los peinados no deben distraer, obstruir

o cubrir los ojos. No se recomienda el uso excesivo de gel o lociones para el cabello (No debe verse mojado)

- Los accesorios para el cabello, deben ser de un solo color y hacer juego con el uniforme y de estilo conservador. Los bigotes son aceptables si se llevan arreglados, aseados y por encima del labio superior.
- No se permiten perillas o barbas, salvo por prescripción médica. Las patillas no deben sobrepasar la mitad del lóbulo de la oreja.
- Procurar estar bien afeitados.
- El color del esmalte de uñas debe ser conservador. El esmalte debe mantenerse en buenas condiciones, sin resquebraduras.
- Su largo debe ser natural y conservador. Dibujos o diseños no están permitidos.
- El uniforme debe usarse en todo momento durante su turno. Estar limpios, planchados y con todos sus botones. Estar libres de olores, rasgaduras o manchas. Estar correctamente entallados.
- Llevar sólo el uniforme permitido (sin substituciones ni adornos)
- Las damas deben usar medias en todo momento.
- La ropa interior no debe ser visible a través del uniforme. No lleve teléfonos celulares, peinetas u objetos grandes.
- El zapato debe ser de color negro de estilo conservador o cerrado.
- Puede usar un par de aros en el caso de damas, no colgantes, argolla o estilos extremos. Un máximo de dos anillos simples en cada mano para las damas y uno para el varón (Anillo de bodas o compromiso se considera anillo)
- Una pulsera por muñeca, un reloj se considera pulsera. No se permiten aros collares visibles o de estilos extremos.
- No se permiten prendedores, broches o cualquier adorno personal.
- El maquillaje debe ser aplicado con gusto y no ser excesivo, especialmente la sombra de ojos y lápiz de labios.

6. TIPOS DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE

A) Servicio americano:

Servicio desempeñado por garzones con los platos y entremeses servidos en la cocina según ordenes individuales. Los platos se disponen y trasladan en bandejas hasta la mesa. Platos y bebidas son servidos y retirados por la derecha, salvo que molesten al cliente, recuerde que los procedimientos deben facilitar el servicio.

B) Servicio a la inglesa:

La comida se ofrece al cliente sobre un plaqué o fuente y se sirve por su izquierda ayudándose de tenazas. El plato debe ser montado con gusto y cuidado, con el ingrediente principal frente al cliente y el acompañamiento al lado superior.

C) Servicio a la Francesa:

Aquí los alimentos vienen sobre plaqués o fuentes y son presentados y ofrecidos al cliente por la izquierda, y él es quien se sirve.

D) El Servicio de Buffet:

La comida se dispone en fuente sobre mesas o mostradores y los clientes se sirven por sí mismos o son ayudados por parte del equipo de cocina. El mozo sirve las bebidas, posiblemente los postres, recoge la mesa y presenta la cuenta.

E) Servicio de “Gueridón”:

Los restaurantes de lujo o llamados para “Gourmet” utilizan este servicio para resaltar la atención y habilidades del personal. Aquí los alimentos son montados,

porcionados, sazonados o preparados frente al cliente sobre una mesa de arrimo llamada “Gueridón”. El plato montado se sirve por la derecha.

F) Autoservicio:

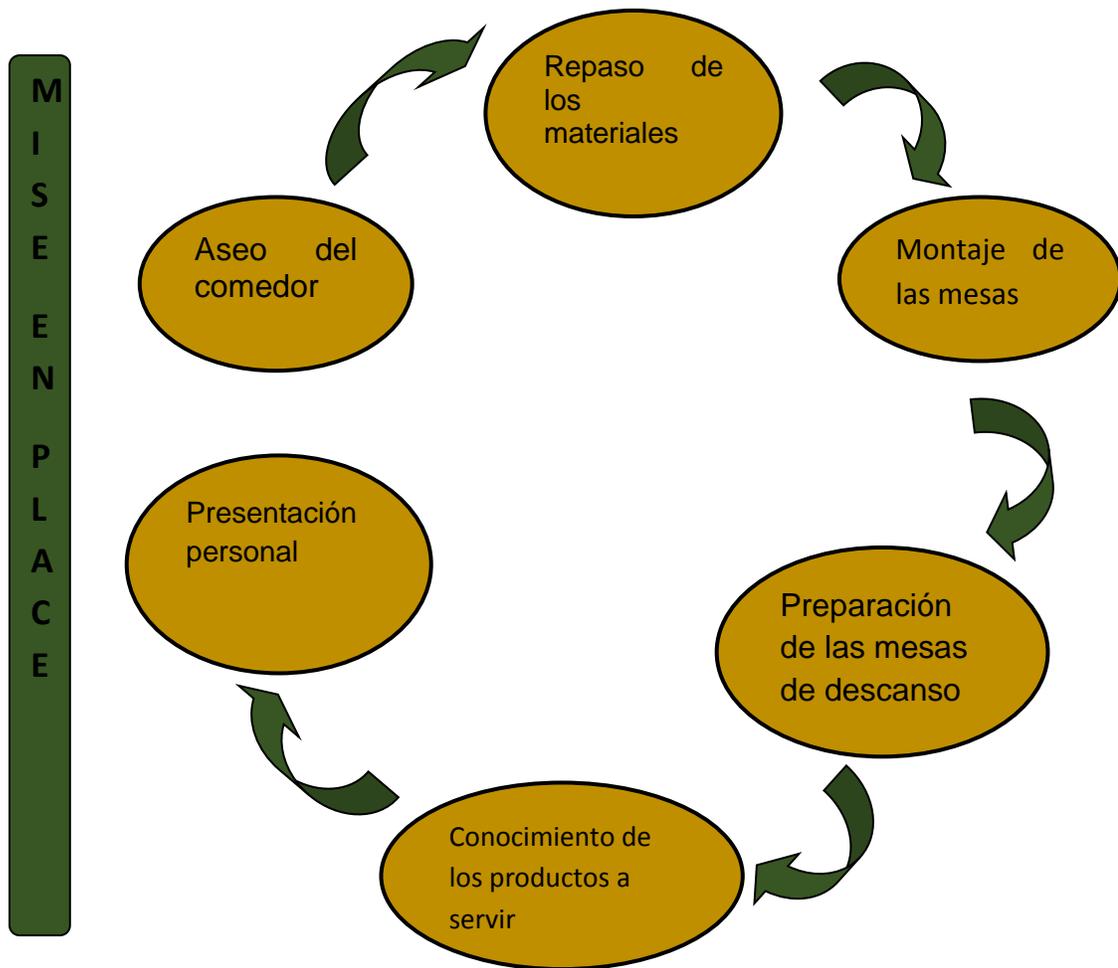
El cliente elige su comida desde el área de exhibición, la traslada en una bandeja y se cancela al final de la línea. El garzón se limita a retirar la loza y mantener limpia su área de trabajo.

G) Servicio Estilo Familiar:

La comida se ofrece en grandes fuentes en el centro de la mesa, los clientes se sirven por sí mismos, el garzón sirve las bebidas, los postres y recoge la loza.

7. PROCEDIMIENTOS ANTES DEL SERVICIO “Mise en place”:

- A) Aseo del comedor
- B) Repaso de los materiales a usar en el comedor
- C) Montaje de las mesas
- D) Preparación de las mesas de descanso
- E) Conocimiento de los productos a servir
- F) Presentación personal.



7.1 Repaso efectivo de materiales

- **La loza:** Con vapor de agua o un poco de vinagre. Frotar con un paño limpio y seco.
- **La cristalería:** Con vapor de agua y un paño que no tenga otro uso.
- **Los cubiertos:** Estos se introducen en un recipiente con agua caliente y se secan con un paño.
- **Los utensilios de metal (plaqué):** se abrillantan diariamente con vinagre, sal y un paño seco. Si esta manchada, se pule con tiza húmeda y paño duro.

- El **“Petit menaje”**: Diariamente es rellenado, filtrando o cambiando según sea el tipo (Vinagre, saleros, etc.)

8. ÁREAS DEL SERVICIO DE COMEDOR

A) Escaparate auxiliar

- Este escaparate auxiliar es un importante apoyo al servicio y un área de Almacenamiento para toda clase de elementos y equipos necesarios durante el desarrollo del servicio. Debe estar limpio, pulcro y bien provisto, incluir:
 - Agua fresca.
 - Bebidas sin alcohol envasadas y bebidas alcohólicas (vinos y licores).
 - Servilletas para comida y cócteles.
 - Menús (Limpios, completos y sin rayas)
 - Vajilla de mesa y cubiertos extras para montar nuevamente.
 - Utensilios de servicio especiales (Cucharas de sopa, cubiertos de postre)
 - Manteles, carpetas o individuales.
 - Toallas de papel.
 - Libretas y lápices extra para tomar las órdenes.

B) Área central de reaprovisionamiento.

- Recipientes extras de sal, pimienta y azúcar, listos para usar.
- Salsa de tomate, mostaza y otros condimentos.
- Cafetera, café, té o crema.
- Hielo, agua y tenazas.
- Insumos

9. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS

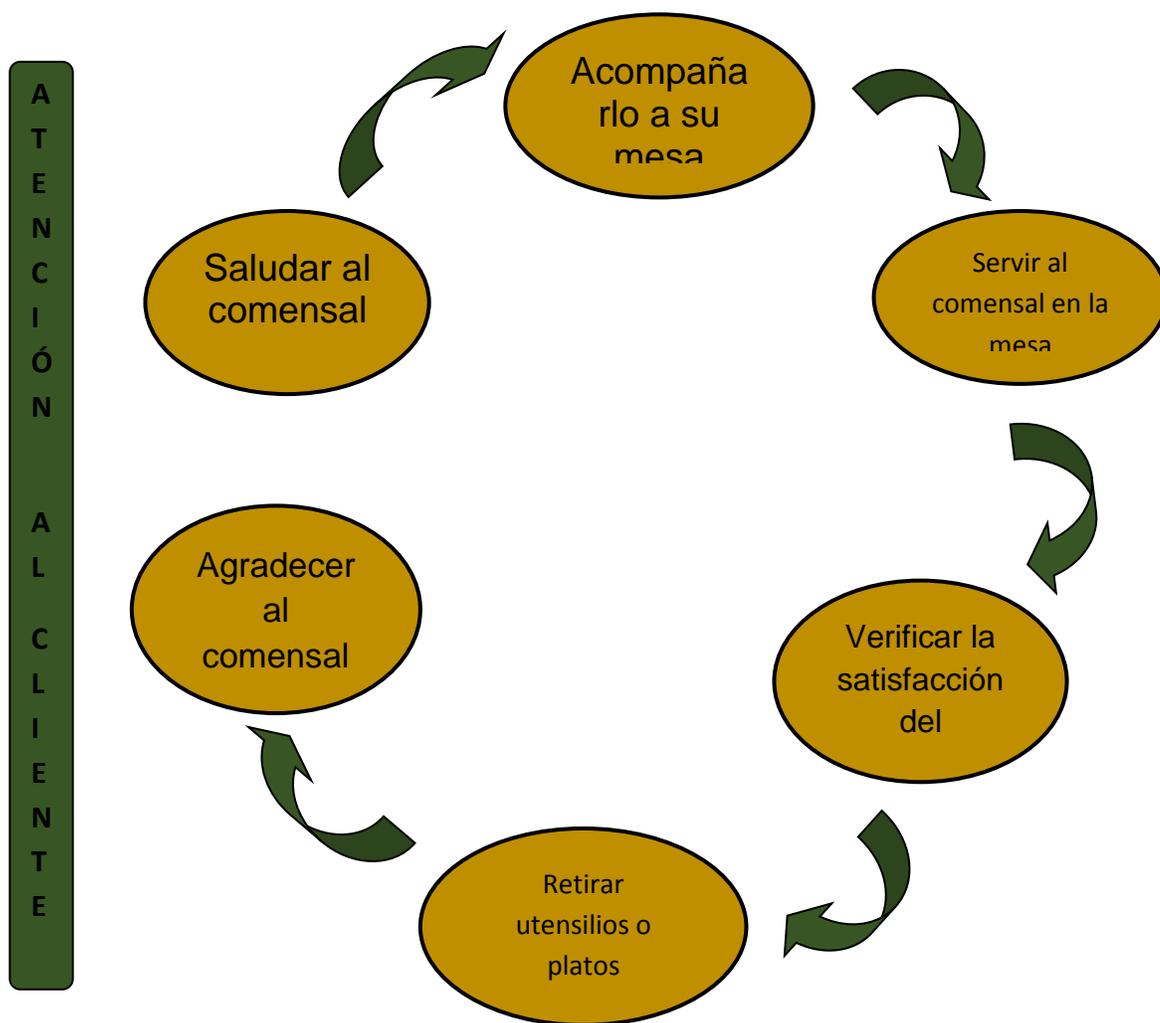
- Se realiza fuera del horario de atención a los comensales.
- El Maitre es el que recepciona los pedidos.
- Registra la recepción en su cuaderno de solicitud y recepción de pedidos.
- Verifica el estado de los productos y la fecha de vencimiento de cada uno.
- Almacene los vinos en un **lugar ventilado, protegido de la luz, vibraciones** y a una **temperatura constante**. Se recomienda que exista humedad en el ambiente así como evitar los olores fuertes, e incluso los ruidos y los campos electromagnéticos (electrodomésticos).
- El vino debe moverse lo menos posible, cuanto más añejo sea el vino más posibilidades de estropearse con los movimientos o vibraciones.
- Guardarlos en un lugar oscuro, la luz puede estropear un vino, especialmente los blancos.
- La humedad y la posición horizontal de almacenaje, son responsables de la buena conservación del corcho, por este motivo debe haber una buena ventilación en la bodega, así evitaremos olores de moho o podredumbre.
- El vino debe guardarse a una temperatura constante de entre 5°C y 18°C, siendo el punto óptimo entre 10°C - 12°C. Hay que evitar las oscilaciones bruscas y frecuentes de temperatura. Una bodega puede variar su temperatura, sin complicaciones para el vino, entre el invierno y el verano en +/- 5°C, el problema viene si esta variación se produce semanalmente, o incluso a diario (noche-día). Los cambios de temperatura bruscos, afectan principalmente al corcho, que cambia de tamaño y permite filtraciones de vino.
- La cristalería debe estar colgada o colocada en estantes cerrados para evitar la contaminación con insectos.

10. INDICACIONES DE BUENAS PRACTICAS PARA BRINDAR EL SERVICIO

- No hablar directamente hacia los platos de comida
- No manipular las superficies que están en contacto directo con el alimento o bebida
- No incorporar preparaciones anteriores
- Utilizar porciones individuales
- No se debe manipular dinero.

11. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Bienvenida: Usted debe saludar amablemente al comensal, con una sonrisa en su rostro, si la persona está sola debe moverle el asiento para que pueda sentarse
- Entrega de vajillas y alimentos: La entrega de vajillas se hace siempre con fuentes en mano.
- Verificación del servicio: Es necesario verificar si el comensal está satisfecho o necesita algo más. Así mismo puede aprovechar para retirar algunos utensilios que ya no se usan en la mesa.
- Despedida: Es obligatorio despedir y agradecer al comensal.



12. PROCEDIMIENTOS PARA REACCIONAR FRENTE A RECLAMOS

Estas situaciones requieren mucho tacto y sentido común, para poder solucionar las quejas del cliente. En estas situaciones, aunque cada una es diferente, existen algunas reglas para evitar que un problema pequeño se convierta en uno más grande. Entre estas tenemos:

- Escuche sin interrumpir, nunca se debe discutir con el cliente, incluso si usted está convencido de que él está equivocado, no debe intentar convencerlo de ello.
- Siempre discúlpese, aún si no está de acuerdo con la queja. Recuerde que el cliente ha venido a su restaurante para disfrutar de una comida y experiencia agradable. Si el cliente está molesto por algo suficiente como para quejarse, se hace indispensable una disculpa. No eche la culpa a otro miembro del equipo.
- Explíquelo al cliente que entiende cómo se siente. (Jamás diga “no se preocupe”).
- Dígale lo que va a hacer para solucionar el inconveniente y cuánto tardará.
- Indíquelo que usted se encargará personalmente de la solución.
- De las gracias al cliente por expresarle su queja. Esto mostrará a sus clientes que el asunto es importante para usted y que desea que ellos estén satisfechos, de modo que regresen.
- Nunca permita que un cliente se vaya descontento, si usted no puede solucionar el problema, notifique a su inmediato superior, él le puede ayudar a encontrar una solución.
- Finalmente comunique el incidente al Maitre, para que este le comunique al administrador.

Todas estas reglas las podemos resumir en un sistema para solucionar quejas llamado EDSA, el cuál son las siglas de:

- Escuchar.
- Disculparse.
- Satisfacer.
- Agradecer.

Control de Pedidos					
Área de Cocina			Mes.....		
Pedido	Cantidad	Fecha de pedido	Firma del Jefe de Cocina	Firma del Administrador	Observación