



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA MEJORAR LA
CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL HOTEL RESTAURANTE FUNDO DEL
VALLE, LURÍN - 2024

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

KEYLA MELISSA CHECYA HUARCA
ORCID: 0009-0006-9457-7442

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS**

LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2024



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Checya Huarca, K. M. (2024). *Gestión de buenas prácticas ambientales para mejorar la calidad del servicio al cliente del Hotel Restaurante Fundo del Valle, Lurín - 2024* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Keyla Melissa Checya Huarca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71618578
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-9457-7442
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Rafael Atilio Flores Goycochea
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09394756
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión de buenas prácticas ambientales para mejorar la calidad del servicio al cliente del Hotel Restaurante Fundo del Valle, Lurín - 2024
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. JORGE ALONSO RAMOS CHANG como presidente, el MAG. JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRIGUEZ como secretario y el MAG. RAFAEL ATILIO FLORES GOYCOCHEA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA MEJORAR LA CALIDAD
DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL HOTEL RESTAURANTE FUNDO DEL VALLE,
LURÍN - 2024**

Presentado por el bachiller:

KEYLA MELISSA CHECYA HUARCA

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **DOCE (12)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 20 de junio del 2024.



PRESIDENTE
MAG. JORGE ALONSO
RAMOS CHANG



SECRETARIO
MAG. JAMES ARÍSTIDES
PAJUELO RODRIGUEZ



VOCAL
MAG. RAFAEL ATILIO
FLORES GOYCOCHEA

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL HOTEL RESTAURANTE FUNDO DEL VALLE, LURÍN - 2024

De la bachiller KEYLA MELISSA CHECYA HUARCA, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 7 de setiembre de 2024



LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

40612463

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, sabiduría, salud, amor porque con el todo se puede lograr en esta vida. A mi madre por todo su apoyo incondicional en mi formación personal y profesional, por todos sus esfuerzos y sacrificios de cada día y quien es mi principal motivación para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Autónoma del Perú, por ser la fuente de los conocimientos brindados en el transcurso de estos años. A los docentes de la Escuela de Administración de Empresas por ser los transmisores de valiosos conocimientos. A mi asesor de tesis, Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, quien con su experiencia, conocimiento y motivación que gracias a sus consejos y correcciones nos ayudó a encaminar el trabajo de investigación. Finalmente, agradecer a los clientes del Hotel restaurante Fundo del Valle del distrito de Lurín, por brindarnos su tiempo para responder los cuestionarios.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	41
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	42
2.2 Población, muestra y muestreo.....	42
2.3 Hipótesis	43
2.4 Variables y operacionalización.....	44
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.6 Procedimientos.....	48
2.7 Análisis de datos.....	49
2.8 Aspectos éticos.....	49
CAPÍTULO III: RESULTADOS	51
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	68
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	75
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión de buenas prácticas ambientales
- Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio
- Tabla 3 Resultados de validación de los cuestionarios
- Tabla 4 Fiabilidad del instrumento de gestión de buenas prácticas ambientales
- Tabla 5 Fiabilidad del instrumento de calidad del servicio
- Tabla 6 Valoración de la gestión de buenas prácticas ambientales
- Tabla 7 Valoración de la calidad del servicio
- Tabla 8 Valoración de la dimensión gestión eficiente del agua
- Tabla 9 Valoración de la dimensión gestión eficiente de la energía
- Tabla 10 Valoración de la dimensión gestión eficiente de los desechos
- Tabla 11 Valoración de la dimensión política de abastecimiento y selección de proveedores
- Tabla 12 Valoración de la dimensión seguridad e higiene
- Tabla 13 Valoración de la dimensión valoración del personal
- Tabla 14 Valoración de la dimensión valoración de las instalaciones
- Tabla 15 Valoración de la dimensión organización del servicio
- Tabla 16 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones
- Tabla 17 Relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio
- Tabla 18 Relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio
- Tabla 19 Relación entre la gestión eficiente de la energía y la calidad del servicio
- Tabla 20 Relación entre la gestión eficiente de los desechos y la calidad del servicio
- Tabla 21 Relación entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio
- Tabla 22 Relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Resultados descriptivos entre las variables relacionadas

GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL HOTEL RESTAURANTE FUNDO DEL VALLE, LURÍN - 2024

KEYLA MELISSA CHECYA HUARCA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El estudio realizado en el Hotel Restaurante Fundo del Valle, ubicado en Lurín durante el año 2024, buscó determinar la relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente. Este estudio es de tipo básico, diseño no experimental correlacional, un enfoque cuantitativo. La población objeto de estudio incluyó 104 clientes habituales con frecuencias de hospedaje de 3 a 4 veces al mes, seleccionando una muestra final de 82 clientes para la encuesta. Los puntajes de las variables demuestran que no presentan una distribución normal. Los resultados revelaron que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio, evidenciada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.670 y un nivel de significancia de 0.000 lo que evidencia una correlación alta y positiva. Asimismo, se encontró correlaciones significativas entre cada dimensión de la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio. En conclusión, el estudio confirma que una buena gestión de buenas prácticas ambientales mejora de forma significativa la calidad del servicio al cliente. Esto sugiere que el Hotel Restaurante Fundo del Valle debe continuar y expandir sus esfuerzos en la mejora continua de estas áreas para fortalecer su posicionamiento competitivo.

Palabras claves: gestión, buenas prácticas ambientales, calidad de servicio, hotelqual

**MANAGEMENT OF GOOD ENVIRONMENTAL PRACTICES TO IMPROVE THE
QUALITY OF CUSTOMER SERVICE OF THE FUNDO DEL VALLE HOTEL
RESTAURANT, LURIN - 2024**

KEYLA MELISSA CHECYA HUARCA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The study carried out at the Fundo del Valle Hotel Restaurant, located in Lurín during the year 2024, focused on determining the relationship between the management of good environmental practices and the quality of customer service. This study is of a basic type, non-experimental correlational design, a quantitative approach. The population under study included 104 regular clients with lodging frequencies of 3 to 4 times a month, selecting a final sample of 82 clients for the survey. The variable scores show that they do not have a normal distribution. The results revealed that there is a statistically significant relationship between the management of good environmental practices and the quality of the service, evidenced by a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.670; Sig.=0.000 shows a high and positive correlation. Likewise, significant correlations were found between each dimension of the management of good environmental practices and the quality of the service. In conclusion, the study confirms that good management of good environmental practices significantly improves the quality of customer service. This suggests that the Hotel Restaurant Fundo del Valle should continue and expand its efforts in the continuous improvement of these areas to strengthen its competitive positioning.

Keywords: management, good environmental practices, service quality, hotelqual

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

En el contexto de la industria hotelera y de restaurantes, las buenas prácticas ambientales engloban aquellos procedimientos, acciones y protocolos cuya eficacia para impulsar la calidad del servicio ha sido demostrada repetidamente. Estas prácticas no solo se enfocan en mejorar aspectos tangibles como la limpieza, la comodidad, y la calidad de los alimentos, sino que también abarcan la interacción directa con el cliente, destacando la importancia de la amabilidad del personal y la eficiencia del servicio. La calidad del servicio, por lo tanto, se mide por la habilidad del hotel o restaurante para no solo cumplir sino también superar las expectativas de sus clientes, ofreciendo una experiencia integral que destaque en todos sus aspectos.

Mondragón y Moreno (2020) menciona que las buenas prácticas son reconocidas por sus resultados positivos, lo que sugiere que su implementación en la industria hotelera y de restaurantes puede conducir a mejoras significativas en la calidad del servicio. Este enfoque se alinea con la definición de calidad de servicio propuesta por Miranda et al. (2021), quien enfatiza la importancia de cumplir con las expectativas del cliente para satisfacer sus necesidades de manera efectiva.

En la era de la globalización, caracterizada por cambios económicos, sociales, tecnológicos, culturales y políticos, la calidad del servicio se convierte en un diferenciador clave para destacarse en el mercado global (Emok, 2023). La gestión eficaz de buenas prácticas mejora el nivel de calidad brindado, además de fortalecer la percepción de la marca y fomenta la lealtad del cliente. Esto, a su vez, puede aumentar la rentabilidad y asegurar el sostenimiento de la empresa.

La relevancia de adaptarse a las tendencias actuales es evidente. A nivel mundial el estudio de Boston Consulting Group (BCG, 2020) revela que el 60% de los consumidores planean reducir el gasto en restaurantes y aumentar la alimentación en el hogar. Esta tendencia explica la necesidad de adaptar y mejorar continuamente la

calidad que todo cliente exige para contrarrestar los cambios de hábitos que necesita realizar. Las tendencias identificadas incluyen el aumento de los puntos de venta en línea, el incremento de las adquisiciones, la mejora de los puntos de suministro, y la incorporación de políticas de impacto social, entre otras. Estos cambios exigen una gestión de buenas prácticas que no solo se centre en la calidad del servicio per se, sino también en la adaptabilidad y la innovación para satisfacer las nuevas demandas del mercado.

La seguridad alimentaria es otro aspecto crítico, como lo señala la Universidad de Chile (2022) indicando que la contaminación de alimentos por microorganismos patógenos es un gran perjuicio de la salud pública a nivel mundial, con un estimado de 600 millones de personas afectadas anualmente. La adopción de buenas prácticas en la elaboración de alimentos es importante pues permite: “Reducir el riesgo de contaminación y prevenir enfermedades generadas por alimentos, según recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Centro para la Prevención y Control de Enfermedades (CDC) de EE. UU., y diversos equipos de investigación” (Universidad de Chile, 2022, p. 12).

En Latinoamérica, donde la industria de restaurantes representa casi \$250 mil millones de dólares, con una diversa participación de establecimientos independientes y cadenas de restaurantes, la mejora de la calidad del servicio se vuelve aún más crucial (Aaron Allen & Associates, 2021). Este enfoque permite mejorar el nivel de lealtad del cliente, así como impulsar la rentabilidad y el crecimiento sostenible, especialmente en mercados como Perú, donde el sector de Alojamiento y Restaurantes ha experimentado un notable crecimiento, superando las expectativas con un aumento a doble dígito respecto al año 2020 (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2023; Forbes, 2022). Este dinamismo, particularmente

significativo en el contexto de recuperación económica, subraya la necesidad de adoptar prácticas adecuadas en la industria hotelera y de restaurantes para asegurar un desarrollo sostenido y exitoso.

En Perú, el sector de alojamiento y restaurantes ha mostrado un notable crecimiento, superando las expectativas con un incremento a doble dígito en comparación con el año 2020, según los datos proporcionados por el INEI (2023). Este dinamismo es especialmente significativo en el contexto de una recuperación económica, donde el sector destacó con un crecimiento general del 3,47% en el informe técnico de Producción Nacional publicado por el INEI (Forbes, 2022).

Dentro de este sector, la actividad de restaurantes en junio de 2022 experimentó un aumento del 24,17%, siendo aún más notable el crecimiento en el grupo de restaurantes específicamente, que alcanzó un 31,36%. Este auge se vio impulsado por el desempeño sobresaliente de establecimientos como pollerías, restaurantes de comida rápida, entre otros. Además, el servicio de bebidas registró un incremento del 49,13%, y el suministro de comidas por encargo experimentó un crecimiento excepcional del 202,83%, atribuido a la creciente demanda en eventos sociales y empresariales. No obstante, se observó una disminución del 5,48% en otras actividades de servicio de comidas, causada principalmente por la disminución de contratos con empresas industriales y mineras, lo cual se debe en parte a la conflictividad social y a reducciones de personal derivadas de la crisis sanitaria (INEI, 2023).

En particular, la actividad de restaurantes ha visto aumentos considerables, impulsados por la popularidad de establecimientos como pollerías y restaurantes de comida rápida, así como un notable incremento en el servicio alimenticios, destacando la adaptabilidad del sector a las demandas de eventos sociales y

empresariales. Sin embargo, se observaron descensos en algunas áreas, influenciados por factores externos como la conflictividad social y la pandemia (INEI, 2023).

Frente a la dinámica y competitiva industria de alojamiento y restaurantes en Perú, el Hotel Restaurante Fundo del Valle, distinguido por su auténtica oferta culinaria peruana y su idílico entorno campestre en Lurín, podría estar enfrentando desafíos en la implementación de buenas prácticas operativas. La inoportuna utilización de recursos y materiales, sumado a deficiencias en la realización del trabajo del personal, ha impactado negativamente en la calidad del servicio ofrecido. Un problema destacado es el consumo excesivo de agua, siendo el más notable en los alimentos y limpieza, el riego de zonas verdes y el uso en la piscina, lo que conlleva un despilfarro significativo de este recurso vital. Respecto al consumo energético, los altos costos se deben al uso intensivo de iluminación, gas, aire acondicionado, calefacción y calentadores de agua, agravado por la ausencia de directrices claras para promover un consumo responsable entre huéspedes y empleados. Respecto a la eficiencia energética presenta un desafío adicional, con un gasto elevado en electricidad debido a la iluminación de las instalaciones y el uso de gas, aire acondicionado, calefacción y calentadores de agua en las habitaciones. Esta problemática se agrava por la ausencia de orientación adecuada para clientes y colaboradores sobre prácticas de consumo responsable de energía. Respecto a la gestión de residuos muestra debilidades, son evidenciadas en la acumulación de basura, incluidos restos de comida y materiales no reciclables, que no se gestionan de manera eficiente, provocando contaminación y riesgos para la salud. Además, la política de selección de proveedores adolece de desorganización, reflejada en compras excesivas sin la debida verificación de la seguridad y la ética de producción

de los productos, lo cual puede comprometer la experiencia del cliente. En ese sentido, se identifica una falta de coherencia en la política y selección de proveedores, caracterizada por adquisiciones desproporcionadas de alimentos, bebidas, artículos de limpieza y equipamiento sin asegurar que estos cumplan con estándares de calidad y prácticas éticas. Esta situación subraya la necesidad de una gestión más rigurosa para garantizar que los productos utilizados no solo sean seguros, sino también producidos bajo condiciones éticas.

En cuanto a materia de seguridad e higiene, a pesar de las capacitaciones, los colaboradores no cumplen con las normativas establecidas, lo que deteriora y compromete la seguridad y bienestar de clientes y personal. La evaluación del servicio por parte del personal indica insatisfacciones, especialmente en el área de housekeeping, y la accesibilidad para personas con discapacidad es deficiente, causando insatisfacción entre los huéspedes. En cuanto a la satisfacción del personal, se han identificado mejoras en el servicio, reflejadas en comentarios de clientes insatisfechos con la atención recibida por el equipo de housekeeping. Esta situación subraya la necesidad de reforzar la capacitación y el compromiso del personal para asegurar una experiencia acogedora y atenta para todos los huéspedes. Por otro lado, respecto a las instalaciones, existe una preocupación notable entre los clientes relacionada con la falta de accesibilidad para personas con discapacidad. Este aspecto crítico resalta la importancia de adaptar y mejorar las infraestructuras del hotel para garantizar que todos los visitantes, considerando sus capacidades físicas, puedan disfrutar de una estancia cómoda y libre de obstáculos. En lo que concierne a la coordinación del servicio, se observa una deficiencia significativa en la organización y comunicación entre el personal de recepción y el departamento de marketing, responsables de gestionar las solicitudes de los clientes, como

reservaciones hechas a través del sitio web o llamadas telefónicas. Esta falta de sincronización ha llevado a situaciones donde los clientes se sienten defraudados debido a malentendidos o a la falta de seguimiento de sus peticiones, lo que a veces resulta en su partida. Es imperativo mejorar la integración y la comunicación entre estos equipos para ofrecer un servicio fluido y satisfactorio que cumpla con las expectativas de los huéspedes y refuerce su percepción positiva del hotel.

Esta situación subraya la urgencia de adoptar y gestionar eficientemente los servicios que se ofrece como el alojamiento y restauración. Implementar estrategias de mejora continua, adoptar estándares de servicio al cliente de alta calidad, ofrecer capacitación constante al personal, innovar en la oferta de servicios y asimilar las exigencias del mercado son esenciales no solo para asegurar la calidad del servicio al cliente sino también para mantener y mejorar la competitividad. La implementación efectiva de estas prácticas no solo elevará la calidad del servicio, sino que también reforzará la posición del establecimiento en el mercado, garantizando su sostenibilidad y éxito a largo plazo en el sector.

El análisis realizado permitió generar la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024? Asimismo, los problemas específicos considerados son ¿Cuál es la relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024?, ¿Cuál es la relación entre la gestión eficiente de la energía y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024?, ¿Cuál es la relación entre la gestión eficiente de desechos y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024?, ¿Cuál es la relación entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante

fundo del Valle, Lurín – 2024? y ¿Cuál es la relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024?

El estudio tiene como justificarse puesto que está enfocado en su capacidad para identificar y mejorar las prácticas ambientales de gestión que se correlacionan con el servicio buscando comprender cómo estas prácticas afectan la percepción y la eficiencia operativa del servicio, sin implicar un impacto directo. Además, es pertinente porque aborda un problema específico en el sector hotelero de Lurín, un área con notable potencial turístico y económico. El estudio proporcionará una base de datos empírica útil para decisiones estratégicas en el hotel y contribuirá al conocimiento académico en gestión de la hospitalidad, ofreciendo modelos aplicables a otros contextos similares.

En cuanto a la justificación teórica, la gestión de buenas prácticas ambientales para mejorar la calidad del servicio al cliente se basa en teorías y modelos fundamentales, como la responsabilidad social empresarial (RSE) (Martínez et al., 2021), la gestión del conocimiento (García et al., 2021) y la ecoinnovación (Rovira et al., 2017). Además, se utilizan modelos como Servqual, desarrollado por Parasuraman et al. (1988) y Hotelqual, propuesto por Falces et al. (1999), los cuales ayudaron a comprender la percepción y las expectativas de los clientes. Esta tesis contribuye al avance del conocimiento teórico al explorar cómo estas prácticas específicas permiten mejorar el nivel de calidad en los hoteles, estableciendo así un precedente para futuras investigaciones. Por otro lado, pretende aplicar buenas prácticas en la gestión del servicio al cliente puede llevar a una mejora sustancial en la experiencia del huésped, resultando en la fidelización y recomendación del hotel restaurante. Este estudio sirve como una guía práctica para que el Hotel Restaurante Fundo del Valle implemente procesos efectivos, desarrolle competencias del personal

y establezca estándares que garanticen la calidad del servicio. Por otro lado, socialmente, se justifica porque pretende optimizar la calidad que se brinda en el Hotel Restaurante Fundo del Valle no solo beneficiará a los huéspedes sino también a los trabajadores y la comunidad local. Al crear un entorno más profesional y eficiente, se fomentará la inclusión laboral, la formación continua y la satisfacción de los empleados. Además, un servicio al cliente de calidad puede incrementar el turismo local, generando un efecto positivo en la economía de Lurín. Finalmente, desde la connotación metodológica, aporta dos encuestas para recopilar objetivamente los datos sobre las variables en mención.

El objetivo planteado es establecer la relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024. Los objetivos específicos son: Establecer la relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024, establecer la relación entre la gestión eficiente de la energía y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024, establecer la relación entre la gestión eficiente de desechos y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024, establecer la relación entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024 y establecer la relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Las dificultades alcanzadas están relacionadas para obtener información detallada y específica sobre las operaciones internas del hotel, principalmente debido a políticas de confidencialidad y a la falta de documentación estructurada. No obstante, se logró subsanar esta situación respetando los tiempos y condiciones

establecidos por el hotel, inicialmente, se observó poca colaboración por parte de los trabajadores, quienes mostraron desinterés. Sin embargo, tras ofrecerles breves explicaciones sobre la importancia de la investigación y contar con el apoyo del jefe comercial y el dueño de la empresa, la situación mejoró significativamente. Además, se encontró escasa información bibliográfica que sustente las dimensiones elegidas para el análisis en el sector hotelero. Esto llevó a realizar una revisión y análisis exhaustivos de las fuentes disponibles para fortalecer el fundamento teórico del estudio.

Los estudios internacionales considerados son el desarrollado por Pérez y Carpaño (2023) en su tesis desarrollado en Palermo, tuvo como principal objetivo diseñar y desarrollar un manual de buenas prácticas aplicadas el rubro restaurantes. En este estudio se utilizó un enfoque de investigación mixto, mediante la observación directa y la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos, como resultados los autores identificaron una serie de deficiencias significativas en la adherencia del restaurante a las normativas de seguridad alimentaria, evidenciando una clara falta de conocimientos y prácticas adecuadas de seguridad entre el personal. Se propuso un manual de buenas prácticas detallado, destinado a corregir estas deficiencias y servir como guía para estandarizar procedimientos seguros en la manipulación y preparación de alimentos. La conclusión enfatiza la urgente necesidad del restaurante de adoptar y aplicar rigurosamente estas prácticas documentadas para asegurar la inocuidad alimentaria, la percepción de calidad y fomentar una cultura organizacional de seguridad y excelencia.

Pilla (2022) presentó su tesis con el objetivo de desarrollar un modelo de gestión de calidad que facilite la mejora continua en la prestación de servicios en el restaurante. La metodología empleada fue cualitativa de tipo descriptivo, utilizando

encuestas y cuestionarios dirigidos a los clientes del restaurante. Los resultados revelaron la ausencia de un sistema y manual de gestión de calidad en el restaurante, destacando la falta de una estructura formal para el aseguramiento y la mejora permanente de la calidad. No obstante, se identificó la posibilidad de generar un sistema de calidad orientado tanto al mejoramiento interno como a la satisfacción del usuario. Este estudio enfatizó la importancia de la participación de los clientes que permitan mencionar las áreas de mejora y fortalezas en el servicio, recomendando el modelo Servqual por su efectividad para medir y analizar la calidad del servicio. En conclusión, la tesis sugiere que la implementación de un modelo aplicado específicamente a restaurantes basado en la retroalimentación de los clientes y el uso del modelo Servqual que podría mejorar significativamente la calidad del servicio.

Silva y Luján (2022) realizaron el artículo “Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana”, enfocado en formular un modelo que mejore la competitividad en los restaurantes de Guayaquil. Se aplicó una metodología no experimental, descriptiva, predictiva y utilizando encuestas y cuestionarios dirigidos a consumidores adultos de 580 restaurantes. El estudio resalta la relevancia de la excelencia del servicio brindado, así como las condiciones de bioseguridad; estos elementos son cruciales para la competitividad. Los resultados indicaron una necesidad crítica de mejorar la competitividad mediante la profesionalización del recurso humano, la mejora en aspectos físicos como la apariencia del establecimiento y la disponibilidad de estacionamiento, así como la innovación en servicios. Además, se subrayó la importancia de ofrecer menús saludables y la necesidad de políticas gubernamentales de apoyo para crear un entorno favorable para los restaurantes. El estudio concluye que, la competitividad es fundamental atender a la calidad del

servicio, profesionalizar al personal, innovar en la oferta de servicios, incluir opciones de menú saludables y recibir apoyo gubernamental. Estos elementos se presentan como factores clave para el desarrollo estratégico y el éxito competitivo en el mercado.

Saltos (2020) realizó una tesis con el objetivo de proponer un modelo de gestión que mejore los procesos operativos y de servicio del restaurante. En este estudio se utilizó un enfoque cualitativo y transversal, centrándose en evaluar los recursos, capacidades y procesos actuales mediante encuestas y cuestionarios aplicados dentro del modelo de gestión vigente del restaurante. Los hallazgos destacan la necesidad de adoptar una mejora permanente y una gestión de calidad para alcanzar un rendimiento competitivo, resaltando la importancia de cumplir las exigencias de los clientes mediante un equilibrio de precio, calidad y sustentabilidad. El diagnóstico permitió identificar moderados riesgos en la eficiencia y las BPM e ISO 22000. Además, se observaron deficiencias significativas en ámbitos estratégicos, legales, administrativos, financieros, de recursos humanos y tecnológicos, sugiriendo una necesidad imperante de renovación hacia un modelo de gestión enfocado en el mejoramiento continuo. La propuesta de Saltos concluye que el restaurante podría mejorar sus procesos y rentabilidad mediante la adopción de una cultura organizacional enfocada en la calidad, la capacitación del talento humano y la utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC).

Marín (2020) desarrolló una tesis con el objetivo de crear un manual de buenas prácticas de manufactura para asegurar la inocuidad de los alimentos preparados en el restaurante. Los hallazgos del estudio revelaron un compromiso positivo del personal hacia la mejora de la inocuidad alimentaria y la implementación de buenas prácticas de manufactura, pese a identificar serias deficiencias en infraestructura,

manejo de insumos, uso de equipos deteriorados y falta de controles esenciales, lo que aumenta la transmisión de enfermedades mediante los alimentos. La mitigación de estos problemas exigió la implementación de un BPM que cubra aspectos críticos con soluciones a corto plazo, estableciendo lineamientos en manejo del personal, procesos de elaboración complementados con procedimientos operativos estándar y capacitaciones. La conclusión enfatiza la necesidad de implementar este manual en el restaurante promoviendo un ambiente seguro y mejorando la calidad del servicio mediante la participación del personal y la mejora continua en prácticas de manejo e infraestructura.

En cuanto a la revisión de los antecedentes nacionales, se consideró la investigación desarrollada por Galán (2022) en su tesis exploró la gestión de calidad en las Mypes del sector restaurantero en Huaraz, enfocándose en las buenas prácticas de manufactura (BPM). En este estudio se aplicó encuestas a 8 operarios y 20 clientes para evaluar la percepción de la gestión de calidad. Los resultados mostraron una valoración generalmente positiva de la calidad, incluyendo la materia prima y la adecuación del servicio, aunque se destacó la necesidad de mejorar las funciones del personal y la alineación del producto con lo que exige el cliente. Los encuestados valoraron aspectos como el prestigio del restaurante, la variedad de menús y los precios. Aunque hubo satisfacción con la comida, el precio y la infraestructura, se identificaron oportunidades de mejora en capacitación, información de etiquetas y logística de distribución. La implementación de BPM fue positivamente valorada por su contribución a la identificación de puntos críticos, la organización y el cumplimiento de estándares de higiene. En conclusión se indica que las BPM, existen áreas específicas que requieren mejora y se destaca la relevancia de estas prácticas para satisfacer las necesidades de los clientes.

Cuicapusa (2022) en su tesis analizó las prácticas de manipulación de alimentos en restaurantes de Huancavelica. En este estudio se utilizó entrevistas con propietarios y trabajadores de 19 establecimientos. La investigación, presenta un diseño fenomenológico y enfoque cualitativo. En sus resultados se hizo un esfuerzo por adherirse a buenas prácticas de manipulación, pero destacó deficiencias en estandarización de procesos, conocimiento y competencia que garantice los alimentos de los alimentos. Se observó un cumplimiento solo parcial de las prácticas de inocuidad e higiene, con manipuladores que carecen del conocimiento técnico necesario y prácticas inadecuadas en los alimentos. La situación de la limpieza también reflejó deficiencias, especialmente en el manejo de equipos y la capacitación de los residuos sólidos. La conclusión enfatiza la urgencia de mejorar estas prácticas en Huancavelica para asegurar la seguridad y calidad alimentaria, lo que requiere la estandarización de procesos, mejor infraestructura, y una formación más profunda para los manipuladores de alimentos.

Mendoza (2021) en su tesis tuvo como objetivo analizar la influencia de las buenas prácticas de manipulación en el programa de higiene y saneamiento en la inocuidad alimentaria del restaurante. En enfoque desarrollado fue el cuantitativo y se evaluó cómo estos programas impactaron la preparación de alimentos. Los resultados destacaron mejoras significativas en la producción y la distancia de traslado del personal en la cocina. Se logró una conformidad del 100% en muestras microbiológicas, gracias a un riguroso proceso de implementación y certificación a lo largo de cuatro años. Además, las capacitaciones mensuales en temas de higiene y normativas aumentaron la conformidad con las prácticas de higiene alimentaria. La adopción de manuales estandarizados de BPM y PHS también jugó un papel crucial en este progreso. En conclusión, la implementación de BPM y PHS en “Fu Jou” tuvo

un impacto positivo notable, mejorando tanto la eficiencia operativa como la inocuidad de los alimentos. Este caso resalta la importancia de adherirse a prácticas estandarizadas y programas de higiene para asegurar la calidad y seguridad alimentaria en la industria restaurantera.

Guerra (2021) en su tesis se centró en la creación de un manual de buenas prácticas de manufactura y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento para el restaurante con el objetivo de estandarizar y mejorar su sistema de gestión de inocuidad alimentaria. Este estudio se desarrolló con una metodología no experimental que incluyó observaciones y evaluaciones basadas en normativas sanitarias, se identificó inicialmente que el restaurante cumplía solo con el 65% de los criterios de evaluación. Luego de implementar los manuales diseñados, el cumplimiento mejoró al 100%, reflejando una significativa elevación en la gestión de la inocuidad. Un componente crucial fue la capacitación logrando que el 85% alcanzara un nivel de conocimiento aceptable en higiene y seguridad alimentaria tras las sesiones de formación. En conclusión, la investigación resalta la importancia de adoptar manuales de BPM y POES y las mejoras de la gestión de la inocuidad alimentaria en los restaurantes, demostrando que estos elementos son fundamentales para asegurar la seguridad alimentaria.

Llamo (2021) en su tesis tuvo por objetivo administrar el manual de buenas prácticas de atención al cliente. La metodología que utilizó fue descriptiva de tipo cuantitativa. Los resultados mostraron una mejora en la identificación de las expectativas de los clientes y en la calidad del servicio ofrecido, evidenciando experiencias positivas y satisfacción entre los huéspedes, especialmente en lo que respecta al trato humano y profesional del personal. Sin embargo, se detectaron áreas de mejora en la alineación de expectativas y en la comunicación externa. La

conclusión resalta la efectividad asegurando así experiencias satisfactorias para los huéspedes.

Las bases teóricas se iniciaron con el desarrollarlo de la variable gestión en las buenas prácticas ambientales, esta variable ha evolucionado para responder a tendencias como la RSE, que ayuden a la sostenibilidad y ética en las empresas. Este desarrollo ha sido impulsado por la necesidad de alinear las estrategias empresariales con la responsabilidad hacia la sociedad y el medio ambiente, provocando un cambio significativo en la gestión de múltiples sectores, especialmente en la industria del turismo (Martínez et al., 2021).

La sostenibilidad y las buenas prácticas han ganado importancia en la gestión hotelera debido a la creciente demanda de viajeros por alojamientos que minimicen su impacto ambiental. “Esto ha incentivado a las empresas a implementar estrategias sostenibles y medir su impacto, en línea con la Agenda 2030 de la ONU y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible” (Martínez et al., 2021). Así, se ha impulsado la adopción de buenas prácticas en el turismo.

Por otra parte, la gestión hotelera ha cambiado para centrarse en el cliente, con estrategias que identifican y satisfacen sus expectativas. La calidad ha cobrado importancia como un pilar de la gestión empresarial, destacando la coherencia en la entrega de los beneficios prometidos al cliente (Blanco & Font, 2022).

Asimismo, para el logro de objetivos sostenibles, se apoya en la gestión del conocimiento, considerado una disciplina para movilizar el conocimiento individual al nivel grupal y organizacional. Ha sido esencial para la innovación, productividad y éxito empresarial, al integrar el conocimiento en la mejora del rendimiento organizacional (García et al., 2021). En el turismo, la gestión del conocimiento es

crucial para adaptarse a un entorno cambiante, mejorando procesos internos, calidad del servicio, reputación e innovación.

La eco innovación, como herramienta para abordar los desafíos ambientales, impulsa economías más competitivas y sostenibles, reduciendo el uso de recursos y creando empleo (Rovira et al., 2017). Por otro lado, Chacón y Rugel (2018) enfatizan que, aunque no tiene una definición única, esta estrategia disminuye el consumo de recursos y las emisiones contaminantes, ofreciendo ventajas competitivas y oportunidades de crecimiento.

La gestión en las buenas prácticas se refiere a un enfoque de gestión que integra y aplica de forma sistemática prácticas que optimizan la generación de bienes y servicios. Esto es esencial para impulsar la competitividad, disminuyendo el impacto ambiental y buscando que las empresas sean sostenibles. Según Martínez et al. (2021) las buenas prácticas de gestión deben complementarse con el consumo sostenible y el valor agregado a los stakeholder generando un desarrollo sostenible más efectivo.

En el contexto hotelero, la guía de buenas prácticas hoteleras de Duynen y Carré (2011) subrayan la importancia de implementar prácticas sostenibles para promover el turismo responsable, colaborando con el gobierno y el sector privado. Estas prácticas deben seguir criterios que minimicen la huella ecológica, reduzcan los impactos negativos sobre el medio ambiente.

Febles et al. (2022) destacan que la gestión en buenas prácticas en turismo implica aplicar directrices de mejora continua para consolidar destinos responsables, proteger la biodiversidad y beneficiar a las comunidades locales. Aunque estas prácticas aportan ventajas como mejora en la calidad, ahorro en costos y acceso a

nuevos mercados, requieren un cambio de actitud y gestión que las convierta en parte fundamental de la filosofía empresarial y social.

La gestión de buenas prácticas ambientales según Febles et al. (2022) y Duynen y Carré (2011), es crucial en todos los sectores, incluido el turismo, por múltiples razones:

- Integración del medio ambiente en todas las áreas. Dado que dependemos del medio ambiente para nuestra existencia, no debe ser solo una preocupación de los ambientalistas. Debe integrarse en todas las áreas del turismo, exigiendo un cambio de mentalidad y una mayor conciencia ambiental.
- Desarrollo sostenible del turismo. El turismo se desarrollada a nivel global, pero puede tener consecuencias ambientales negativas si no se gestiona de manera correcta. La adopción de prácticas sostenibles asegura que el turismo continúe beneficiando a las economías y comunidades locales sin destruir los recursos naturales.
- Reducción de impactos negativos. El turismo puede contribuir a la contaminación y la degradación de los ecosistemas. Las buenas prácticas ambientales se enfocan en reducir estos impactos, promoviendo un uso eficiente, la disminución de residuos y la protección de la biodiversidad.
- Eficiencia y competitividad. Implementar buenas prácticas ambientales mejora la eficiencia operativa y competitividad de las empresas turísticas. Los turistas prefieren destinos y empresas que practican la sostenibilidad, proporcionando una ventaja competitiva.
- Responsabilidad ética y social. Las empresas turísticas tienen el deber social y ético de minimizar su impacto ambiental y contribuir al bienestar de las

comunidades locales. Implementar prácticas ambientales demuestra su compromiso con la sostenibilidad.

En síntesis, la gestión de buenas prácticas ambientales en el turismo es clave para asegurar un desarrollo sostenible de esta industria, reducir sus impactos negativos y promover las prácticas éticas de las empresas turísticas.

La gestión de buenas prácticas en hoteles ha sido abordada por varios autores, cada uno ofreciendo un enfoque sobre dimensiones.

Duynen y Carré (2011) identifican doce criterios de buenas prácticas hoteleras que incluyen gestión eficiente del agua, energía, residuos y aguas residuales, junto con contribuciones a la conservación de áreas protegidas, políticas de abastecimiento y selección de proveedores, desarrollo comunitario, condiciones laborales, rescate cultural, educación ambiental, seguridad e higiene, y satisfacción del cliente. Estos criterios buscan reducir el impacto ambiental, mejorar la eficiencia y promover el desarrollo sostenible.

Mantovano (2019) también propone doce dimensiones que abarcan la gestión del agua, aguas residuales, energía, residuos, biodiversidad, compras, desarrollo comunitario, condiciones laborales seguras, patrimonio cultural, comunicación ambiental, seguridad e higiene, y satisfacción del cliente. Hace énfasis en la gestión eficiente del agua y de los residuos, alentando el uso de las 6R (reducir, reciclar, reusar, reestructurar, revalorizar y redistribuir), destacando la importancia de políticas de abastecimiento y selección de proveedores, así como medidas de seguridad e higiene para trabajadores y huéspedes.

Febles et al. (2022) plantean que la introducción de buenas prácticas ambientales implica un cambio de hábitos de todo el personal. aunque a veces es visto inicialmente como una carga adicional, la comunicación y formación ayudan a

mitigar este escepticismo. El mayor desafío es mantener el compromiso del personal para que estas prácticas se conviertan en rutina, facilitando su integración en el día a día de la empresa.

En esta investigación se trabajó con cinco dimensiones identificadas por Duynen y Carré (2011) y Mantovano (2019). Estas dimensiones seleccionadas son:

A. Gestión eficiente del agua. En la industria hotelera, esto implica reducir el consumo de agua para disminuir los costos operativos y proyectar una imagen responsable hacia los huéspedes. También protege los recursos hídricos de la comunidad, promoviendo la armoniosa relación entre el agua, el entorno y el turismo. Además, al reducir el consumo de agua se protege el medio ambiente y la salud tanto de turistas como de empleados. Los indicadores de medición son:

- Control y manejo. La gestión del agua comienza con el control eficaz, que incluye la evaluación, medición, comprobación e inspección de los consumos actuales para conocer y evaluar el estado actual de los recursos hídricos (Fung, 2019). El manejo efectivo se centra en la implementación de prácticas que aseguren una sostenibilidad de los recursos hídricos y la preservación de estos. Esto incluye estrategias preventivas para minimizar los impactos adversos de actividades que puedan degradar estos recursos vitales (Real Academia Española, 2024).
- Uso de equipamiento. Se refiere a la implementación de infraestructuras y tecnologías diseñadas para reducir el consumo de agua. Esto incluye sistemas de reciclaje de agua, dispositivos de reducción de flujo y técnicas de riego eficiente que complementan otras actividades del hotel, como las operativas y de servicio, y que son esenciales para la sostenibilidad del establecimiento (Cite, 2019).

- Plan de acción. Este es un componente crítico que establece los pasos específicos a seguir para alcanzar los objetivos de conservación del agua dentro del hotel. Un plan de acción efectivo detalla un cronograma de implementación, asigna responsabilidades claras y establece indicadores de progreso para cada actividad, asegurando así que todos los esfuerzos estén alineados con los objetivos de sostenibilidad y eficiencia del hotel (Rodríguez, 2024).

B. Gestión eficiente de la energía. Implementar medidas para ahorrar energía y utilizar fuentes alternativas no solo reduce costos y emisiones de CO₂, sino que mejora la calidad del destino, la experiencia del huésped y la imagen del hotel ante la comunidad. Los indicadores de medición son:

- Uso de equipamiento. Se refiere a las infraestructuras destinadas a complementar las actividades del hotel, incluidas las residenciales y las productivas, así como las interacciones y actividades anexas derivadas de estas (Cite, 2019).
- Concientización. Implica adoptar una perspectiva crítica de la realidad para desvelarla, comprenderla y desmitificar los engaños que perpetúan la estructura dominante en la sociedad (Rodríguez, 2022).

C. Gestión de desechos sólidos. Debido a la cantidad de residuos generados, desde envases hasta restos de comida (algunos tóxicos), una gestión inadecuada puede contaminar el suelo y el agua, afectando la salud pública y dañando la imagen del destino. Reducir, reutilizar y reciclar residuos sólidos puede generar ahorros significativos en energía, agua y materias primas, además de mejorar la percepción de limpieza del destino turístico y limitar el riesgo de litigios. Los indicadores de medición son:

- Clasificación. Involucra la organización y ordenación de residuos, facilitando su manejo y procesamiento eficiente (Real Academia de la Lengua Española [RAE], 2024).
- Reutilización. Implica el proceso de dar un nuevo uso a los productos a través de la reparación, restauración, transformación o simplemente reasignándolos a un nuevo usuario (Manuel, 2021).
- Puntos de acopio. Estos son espacios destinados a la recolección de diversos materiales reciclables como plásticos, papel, cartón, metal, vidrio y otros objetos como ropa, libros y zapatos, a menudo establecidos en colaboración con empresas de reciclaje (Remsa, 2021).

D. Política de abastecimiento y selección de proveedores. Es crucial seleccionar proveedores que ofrezcan productos con un impacto ambiental mínimo y prácticas laborales justas para disminuir la contaminación y optimizar la imagen del hotel. La adquisición de productos locales también impulsa el desarrollo económico de las comunidades turísticas. Los indicadores de medición son:

- Tiempo de entrega. Es el periodo que transcurre desde que se recibe una orden hasta que esta es procesada, relevante en la gestión de la cadena de suministros y en la relación con los clientes (Raeburn, 2024).
- Desempeño de los proveedores. Evaluación continua del rendimiento de los proveedores para asegurar que cumplen con los estándares requeridos en términos de calidad, entrega y prácticas éticas (Mugira, 2024).
- Disponibilidad de productos. Importante para ofrecer acceso rápido a los productos necesarios, influyendo en la fidelidad de los clientes y proporcionando insights sobre sus preferencias y comportamientos (Ellsworth, 2023).

E. Seguridad e higiene. Garantizar un entorno accesible, seguro y limpio para empleados y clientes es esencial. Medidas preventivas protegen la salud de turistas y personal, reduciendo accidentes y enfermedades. Un entorno seguro mejora la satisfacción de los empleados y la percepción del cliente, lo que se traduce en una mayor preferencia del hotel como alojamiento. Los indicadores de medición son:

- Planificación de medidas preventivas. Documento que identifica y planifica acciones para eliminar, controlar o reducir los riesgos laborales, priorizando en función de su gravedad y el número de empleados expuestos (Prevencionar.com, 2021).
- Equipamiento de protección personal. Ropa o equipos diseñados para proteger a los empleados de riesgos químicos, biológicos y físicos, utilizados cuando otros controles no son suficientes para reducir los riesgos a niveles seguros (Safety Culture, 2024).
- Mantenimiento de áreas. Involucra la gestión, reparación y conservación de los activos físicos e infraestructura del hotel, asegurando que todas las instalaciones se mantengan en óptimas condiciones (Emaint, 2024).

En cuanto a la fundamentación de la calidad de servicio, se puede mencionar que ha tenido una evolución notable a lo largo del tiempo. Desde los orígenes de la humanidad, se comprendió que realizar las tareas de manera eficiente y con altos estándares proporcionaba una ventaja competitiva. No obstante, la globalización y las nuevas demandas de los mercados transformaron el concepto de calidad en una herramienta dinámica y crucial para la toma de decisiones, impulsando el uso de técnicas modernas que aseguran la sostenibilidad organizacional (College Sidekick, 2024).

Históricamente, la calidad ha evolucionado a través de diversos periodos. En la etapa inicial de verificación, la atención estaba en la revisión de los productos después de su producción. Posteriormente, con el control estadístico, se incorporó el análisis de variabilidad y de relaciones causales en la producción. La etapa de aseguramiento incluyó un enfoque sistémico en la preproducción, identificando causas de no conformidad y garantizando la conformidad de los procesos. Por último, la gestión de calidad total se enfocó en la mejora continua mediante la aplicación sistemática de procesos.

Durante esta evolución, surgieron dos momentos clave en el manejo de la calidad. En un primer momento, la calidad se definía internamente dentro de la organización, con poca o nula participación del cliente. Luego, se dio un cambio significativo hacia un enfoque en el que las opiniones del cliente se volvieron decisivas. La calidad se comenzó a medir desde la perspectiva del cliente, con el grado de satisfacción de este como la meta principal.

La emergencia de las empresas de servicios introdujo complejidades adicionales debido a la naturaleza intangible de estos servicios y a la dificultad de establecer estándares claros de calidad. Diversos autores identificaron ciertos factores clave en la evaluación del servicio, como la dificultad que experimentan los usuarios para evaluar la calidad, la importancia tanto del resultado final como del proceso de recepción, y el hecho de que la percepción del cliente sea el único criterio relevante para medir la calidad.

Además, surgieron dos enfoques teóricos principales, uno europeo y otro norteamericano. La escuela nórdica, encabezada por Grönroos, propone dos dimensiones, técnica y funcional, junto con una organizativa. En tanto, el enfoque

norteamericano liderado por Parasuraman et al. (1988) indican la calidad como el juicio del cliente basado en la discrepancia entre sus expectativas y percepciones.

Los modelos de evaluación reflejan la importancia de entender el obstáculo que generan las expectativas del cliente. Grönroos propuso un modelo basado en estas discrepancias, alineado con la tradición europea. En ambos enfoques se destaca la relevancia de identificar esa brecha para medir la calidad percibida (Pazmiño et al., 2021; Loor et al., 2020).

En resumen, la calidad de servicio está estrechamente vinculada con las expectativas del cliente. La gestión de calidad debe cubrir todo el ciclo de vida, utilizando indicadores que reflejen las expectativas del cliente.

La calidad de servicios es considerada una medida de cómo la percepción del cliente sobre un servicio prestado coincide con sus expectativas previas. Según Loor et al. (2020), Vidrio et al. (2020), y Pazmiño et al. (2021), esta evaluación está estrechamente ligada a las experiencias y percepciones de los clientes, que varían según el tipo de servicio, el contexto y el proveedor. Gil (2020) indica: “La calidad del servicio es el hábito que una organización desarrolla y practica para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes, brindando un servicio que sea accesible, adecuado, ágil, flexible, valioso, útil, oportuno, seguro y confiable” (p. 56). Incluso en situaciones imprevistas o ante errores, el servicio debe cumplir con las exigencias de los clientes superando sus expectativas. Esto genera mayores ingresos y reduce costos para la organización.

Por su parte, Tschohl (2023) señala que la orientación hacia la satisfacción del cliente debe guiar a todos los recursos y empleados de la empresa, no solo a aquellos que interactúan directamente con los clientes, sino que involucra a todas las personas dentro de la empresa, sin importar el medio de comunicación que utilicen.

Henao y Tavera (2022) explican que la calidad del servicio puede entenderse como la comparación entre las expectativas previas del cliente y la experiencia real con el nivel de desempeño del servicio, conocido como el paradigma de la disconformidad.

Actualmente, el servicio al cliente es sumamente importante porque genera un nivel competitivo de las empresas, que luchan por diferenciarse en un mercado cada vez más saturado, y las crecientes expectativas que tienen los compradores, quienes buscan adquirir servicios que vayan más allá del simple suministro de productos. En este contexto, no basta ofertar un servicio o producto de calidad, ya que los consumidores valoran también la experiencia completa que obtienen al interactuar con una marca. Como resultado, las organizaciones se han visto obligadas a centrarse en brindar un servicio al cliente que sea integral, eficaz y personalizado (Arenal, 2019).

El enfoque en la atención al cliente y la personalización de los servicios se ha vuelto más relevante debido a factores como la globalización y la hiper conectividad, que han permitido a los consumidores acceder fácilmente a información sobre múltiples opciones y compartir sus experiencias de manera rápida y amplia. Esto significa que las organizaciones deben exigirse por cumplir con las exigencias de los clientes, garantizando que cada interacción sea positiva y responda a sus necesidades específicas.

En este sentido, trabajar continuamente para optimizar el servicio es esencial para mantener la lealtad y satisfacción de los clientes, por la relación que tiene la fidelización de un cliente con la calidad de servicio que recibe. Los consumidores satisfechos tienden a realizar un marketing positivo de la empresa lo que mejora la imagen corporativa, sino que también ayuda a reducir costos y a captar nuevos

clientes constantemente. Además, un servicio al cliente eficiente contribuye a identificar oportunidades de mejora en productos y procesos, brindando a las empresas una ventaja competitiva significativa (Gil, 2020).

La calidad percibida del servicio se evalúa a través de varios modelos de medición, como Hotelqual, Servqual, Servscape y Serviprof. Estos modelos utilizan cuestionarios con indicadores específicos para evaluar la eficacia del servicio. Según Arenal (2019) las organizaciones inteligentes están pendientes de la satisfacción de sus clientes, ya que un cliente satisfecho tiende a ser más leal y a recomendar el servicio a otros.

De acuerdo con los modelos de evaluación, se puede mencionar a Servqual que es un modelo desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml que mide las expectativas y percepciones del cliente en cinco dimensiones. Por otro lado, el modelo Hotelqual es un modelo propuesto por Falces, Sierra y Briñol en 1999 orientado a mejorar la calidad que se percibe en los hoteles. Se enfoca en tres dimensiones como la evaluación tanto del personal, instalaciones y organización de lo que se brinda.

El modelo Servqual de Parasuraman, Berry y Zeithaml desarrollado se centra en la calidad de acuerdo con las dimensiones física, corporativa e interactiva. Este modelo ha sido la base para desarrollar modelos específicos para sectores como la hotelera, incluyendo Lodgserv, Lodgqual, Hotelserv y Hotelqual (Loor et al., 2020; Vidrio et al., 2020). Otros modelos basados en las cinco dimensiones del Servqual son: Servperf de Cronin y Taylor en 1992, Dineserv de Stevens et al. desarrollado en 1995, Lodgserv de Knutson et al., desarrollado en 1990, hotelqual de Falces et al., desarrollado en 1999, e Histoqual de Frochot y Hughes desarrollado en el año 2000.

Otros modelos de evaluación son el modelo de la imagen de Gronroos en 1984 se analizar las discrepancias generadas entre expectativas y percepciones del cliente.

El modelo Servman de Gronroos desarrollado en 1987 y 1994, Lehtinen desarrollado en 1982, y Gummerson desarrollado en 1978 se centran en la conexión entre brechas internas y externas de calidad, con énfasis en los procesos y el papel gerencial. El modelo del desempeño evaluado de Theas en 1993 utiliza el concepto de punto ideal para evaluar la calidad percibida. El modelo multiescenario de Bolton y Drew desarrollado en 1991 introduce elementos como el valor del servicio y el comportamiento del cliente, aunque presenta dificultades en la medición del valor percibido y el modelo de Zeithaml desarrollado en 1988 analiza la relación entre precio, valor y calidad, considerando la calidad percibida como una actitud entre lo que espera el cliente y lo que realmente percibe.

Los modelos que analizan la percepción de la calidad del servicio varían en su enfoque, pero generalmente incluyen tanto aspectos tangibles como intangibles. Aunque muchos se basan en el modelo Servqual, las adaptaciones como Hotelqual ofrecen enfoques especializados para el sector hotelería (Pazmiño et al., 2021).

El modelo de Hotelqual (hotel quality) realizado por Falces et al. (1999), fue diseñado con la finalidad de medir la calidad que perciben los clientes en el sector hotelero. Hotelqual se analiza o parte de los indicadores que tiene Servqual, pero se ajusta a las necesidades específicas del sector hotelero. Se identificaron tres dimensiones clave para este sector como la evaluación del personal, evaluación de las instalaciones y organización del servicio (Loor et al., 2020).

El modelo Hotelqual se originó en España debido a la demanda del sector de alojamiento y se enfoca en personal, instalaciones y organización del servicio (Cantillo et al., 2019). Es el primer modelo en español que integra factores específicos de funcionamiento y organización de los servicios. Fue utilizado en España para analizar

la calidad de los hoteles representativos en la Comunidad de Madrid, incluyendo establecimientos de tres estrellas (Berenice et al., 2019).

Soto y Villena (2020), Pazmiño et al. (2021) y Loor et al. (2020) indican que el modelo Hotelqual se centran en evaluar las expectativas del cliente mediante tres dimensiones:

A. Valoración del personal. Evalúa la predisposición del personal, su compromiso, competencia y profesionalismo, y su esfuerzo por entender las necesidades de cada usuario. Los indicadores de medición son:

- Atención y cortesía. La atención se define como el proceso mediante el cual se dirigen los recursos mentales hacia los aspectos más relevantes del entorno o hacia la ejecución de acciones consideradas apropiadas (Neuron, 2024). La cortesía se refiere a la manifestación de atención, respeto o afecto hacia otra persona, siendo un componente esencial de la interacción de calidad en el servicio al cliente (Real Academia Española, 2024).
- Puntualidad en las actividades del servicio. Este indicador es crucial pues refleja la imagen y los valores del hotel. La puntualidad en el cumplimiento de las actividades programadas demuestra profesionalismo y respeto por el tiempo del cliente, siendo un valor agregado que distingue al servicio ofrecido (La ruta, 2021).
- Competencia y profesionalismo. La competencia implica la habilidad para comprender y afrontar situaciones, evaluando las posibilidades disponibles y tomando decisiones informadas sobre las acciones más apropiadas para cada circunstancia (Currículo Nacional, 2020). Por otro lado, el profesionalismo se define por la combinación de conocimientos, experiencia y habilidades que

califican a una persona para desempeñar eficazmente una actividad específica (González, 2024).

B. Valoración de las instalaciones. Considera las apariencias de carácter físico del hotel, incluyendo la limpieza, conservación y estado de las áreas y el equipamiento para crear un ambiente acogedor. Los indicadores de medición son:

- Confortabilidad de las Instalaciones. Se refiere al estado en el que los huéspedes se encuentran cómodos con un mínimo consumo de energía, destacando la importancia de una temperatura ambiental agradable que contribuye a una experiencia positiva del huésped (Benito, 2022).
- Seguridad. Evalúa las condiciones de fiabilidad de los colaboradores para transmitir confianza y credibilidad a los clientes. Implica también la integridad, confiabilidad y honestidad del personal y de la gestión del hotel (Cantillo et al., 2019).
- Limpieza. Consiste en la remoción efectiva de materia orgánica e inorgánica de superficies, instrumentos o equipos, utilizando procedimientos adecuados para mantener un alto estándar higiénico en las instalaciones (Jiménez, 2021).

C. Organización del servicio. Evalúa la eficiencia de la organización en cuanto a la gestión de datos, la velocidad y el orden que tienen al proporcionar un servicio.

Los indicadores de medición son:

- Compromiso de la empresa con los clientes. Refleja el vínculo emotivo y sistemático que la empresa establece con sus consumidores, fomentando la lealtad y el apego hacia la marca (Zendesk, 2020).
- Rapidez en la atención. Relacionado con la agilidad con la que el personal responde a las inquietudes de los clientes, toma pedidos, realiza entregas y resuelve incidencias, reflejando la eficiencia operativa (Díaz et al., 2021).

- Información clara y pertinente. Se centra en proporcionar información que sea fácil de entender y relevante para los clientes, asegurando que cada comunicación aporte valor y sea adecuada al contexto en el que se presenta (Fractal Strategy, 2023; Enciclopedia significados, 2024).

Posteriormente al desarrollo de las bases teóricas fue fundamental desarrollar diferentes términos que ayuden a comprender mejor las explicaciones brindadas, siendo:

Calidad. En un contexto empresarial, la calidad no solo define el valor de un producto o servicio, sino también la satisfacción y la percepción del cliente, influyendo directamente en la marca y sostenibilidad de la empresa.

Gestión. Es el proceso sistemático de tomar decisiones y ejecutar acciones que organizan y dirigen recursos hacia objetivos predefinidos. Incluye la planificación, coordinación y control de actividades para maximizar la efectividad de una empresa, garantizando la alineación con sus metas estratégicas y operacionales.

Buenas prácticas. Son métodos y/o estrategias que demuestran ser efectivos y eficientes en lograr resultados específicos. Estas prácticas son reconocidas por su capacidad para ser replicadas y adaptadas en diferentes contextos, proporcionando soluciones sostenibles y beneficiosas que refuerzan la integridad y la eficacia operativa de una organización.

Personal. El personal de una empresa incluye a todos los individuos que trabajan en ella, desde los altos ejecutivos hasta los empleados operativos. Cada miembro del personal desempeña roles específicos que contribuyen al funcionamiento, la cultura y el éxito de la organización, siendo importante para la entrega de los productos.

Servicio. Es el conjunto de actividades diseñadas para satisfacer las exigencias de los clientes a través de un proceso que no resulta en la propiedad de ningún bien físico.

Valoración. Es la evaluación de un objeto, servicio o acción para determinar su valor, utilidad o mérito. Esta evaluación se basa en criterios objetivos y subjetivos y es fundamental en áreas como la economía y la toma de decisiones.

Eficiencia. La eficiencia se refiere a la capacidad de una entidad, ya sea una persona, un proceso o una organización, para alcanzar los objetivos deseados con el mínimo de recursos posibles.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio es de tipo básico, según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica ([Concytec], 2018) se realiza para ampliar el conocimiento existente sobre un tema sin necesariamente enfocarse en la aplicación inmediata de sus hallazgos. La investigación básica busca generar conocimientos generales sobre la gestión de buenas prácticas ambientales y calidad del servicio al cliente en el sector hotelero y de restaurantes.

El alcance de esta investigación es correlacional, Hernández y Mendoza (2018) indican que buscan asociar una variable con otra. En este caso, se busca conocer cómo se relacionan la gestión de buenas prácticas con la calidad del servicio al cliente en el Hotel mencionado.

Esta investigación sigue un enfoque cuantitativo, puesto que sus conclusiones están basadas en la estadística. Se caracteriza por su objetividad, rigurosidad y capacidad para establecer relaciones entre variables (Arias, 2021). Se utilizarán métodos estadísticos para medir la relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente en el Hotel Restaurante Fundo del Valle.

El diseño de la investigación es no experimental transversal de acuerdo con Carrasco (2019) esto significa que no se manipularán las variables independientes y se observarán los fenómenos en la realidad. El corte transversal indica que los datos se recogerán en un solo momento permitiendo obtener información actualizada e importante de la situación actual en el Hotel Restaurante Fundo del Valle.

2.2. Población, muestra y muestreo

La población de este estudio está compuesta por 104 clientes que recurren entre 3 a 4 veces al mes para hospedarse en el Hotel Restaurante Fundo del Valle, ubicado en el distrito de Lurín. El tamaño de la muestra se definió siguiendo las

recomendaciones de Arias (2021) quien indica: "La muestra es un subgrupo considerado como una parte representativa de la población o el universo, los datos recolectados fueron obtenidos de la muestra y la población se perfiló desde la situación problemática de la investigación" (p. 118).

La muestra final estuvo conformada por 82 clientes del Hotel Restaurante Fundo del Valle. El tamaño de la muestra se calculó utilizando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 + (1.96^2(p0.5 * 0.5))/104} = 82$$

La muestra final estuvo conformada por 82 clientes del Hotel Restaurante Fundo del Valle. de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) este tipo de muestreo se basa en la selección aleatoria de los participantes, garantizando que cada individuo de la población tenga la misma probabilidad de ser incluido en la muestra de estudio.

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Existe relación entre la gestión eficiente de la energía y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Existe relación entre la gestión eficiente de desechos y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Existe relación entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Existe relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

2.4. Variables y operacionalización

Una variable en el contexto de una investigación representa un elemento que puede ser medido o identificado. Estas variables son esenciales para analizar sistemáticamente las diferencias y las relaciones entre diversos fenómenos. En ese sentido, operacionalizar una variable es el proceso donde se define cómo se medirá una variable teórica en una investigación. Es fundamental porque asegura la precisión en la medición y permite que los resultados sean consistentes y verificables por otros investigadores.

La operacionalización de la variable gestión de buenas prácticas ambientales permite cuantificar y evaluar de manera efectiva cómo las diferentes prácticas adoptadas por un hotel afectan tanto la operatividad del negocio como la percepción y experiencia del cliente. Esto no solo facilita la toma de decisiones basada en datos, sino que también ayuda a identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión del hotel.

Tabla 1*Operacionalización de la variable gestión de buenas prácticas ambientales*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Martínez et al. (2021) indica que las buenas prácticas de gestión deben complementarse con el consumo sostenible, la educación ambiental y el valor agregado a los grupos de interés, generando un desarrollo sostenible más efectivo.	Esta variable comprende cinco dimensiones como gestión eficiente del agua, gestión eficiente de la energía, gestión eficiente de los desechos, política de abastecimiento y selección de proveedores, y seguridad e higiene.	Gestión eficiente del agua Gestión eficiente de la energía Gestión eficiente de los desechos Política de abastecimiento y selección de proveedores Seguridad e higiene	- Control y manejo de equipamiento - Plan de acción - Uso de equipamiento - Concientización - Clasificación - Reutilización - Puntos de acopio - Tiempo de entrega - Desempeño de los proveedores - Disponibilidad de productos - Planificación de medidas preventivas - Equipamiento de protección personal - Mantenimiento de áreas	Likert

Por otro lado, la operacionalización de la variable calidad del servicio tiene como finalidad proporcionar un marco metodológico claro y estructurado para analizar la valoración de los clientes respecto a los distintos aspectos del servicio proporcionado por el hotel.

Tabla 2*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Es una medida de cómo la percepción del cliente sobre un servicio prestado coincide con sus expectativas previas. Según Loor et al. (2020), Vidrio et al. (2020), y Pazmiño et al. (2021), esta evaluación está ligada a las experiencias y percepciones de los clientes.	El modelo Hotelqual se centra en tres dimensiones como son la valoración del personal, valoración de las instalaciones, y organización del servicio.	Valoración del personal Valoración de las instalaciones Organización del servicio	- Atención y cortesía - Puntualidad en las actividades del servicio - Competente y profesional - Confortabilidad de las instalaciones - Seguridad - Limpieza - Compromiso de la empresa con los clientes - Rapidez en la atención - Información clara y pertinente	y Likert

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada en el estudio fue la encuesta, permitiendo obtener información directa de los clientes del Hotel Restaurante Fundo del Valle sobre su percepción de las buenas prácticas de gestión y calidad del servicio.

El instrumento empleado fue un cuestionario diseñado específicamente para este estudio. Incluía preguntas organizadas para capturar la información relevante sobre las variables de interés.

La validez del cuestionario se garantizó mediante un proceso de revisión por expertos en gestión y administración hotelera. Estos expertos evaluaron el contenido del cuestionario para asegurar que midiera precisamente las variables definidas. Ñaupas et al. (2018) indican: “La validez se refiere a la exactitud con la que un instrumento mide lo que se propone medirlo cual fue un criterio central en nuestra metodología” (p. 103).

Tabla 3

Resultados de validación de los cuestionarios

Validador	Resultado de aplicabilidad
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicable
Dra. Flores Farro Ynma Angelica	Aplicable
Dra. Patricia Yllescas Rodríguez	Aplicable

Los expertos confirmaron que los elementos del cuestionario, basados en indicadores específicos, permiten medir adecuadamente las variables de interés.

Por otro lado, la confiabilidad fue desarrollada con el alfa de Cronbach. Este análisis aseguró que las preguntas del cuestionario midieran de manera consistente las percepciones de los clientes sobre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio. El alfa de Cronbach obtenido fue de 0.956 para la gestión de buenas prácticas ambientales, indicando alta confiabilidad.

Tabla 4

Fiabilidad del instrumento de gestión de buenas prácticas ambientales

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de buenas prácticas ambientales	.956	30
Gestión eficiente del agua	.835	6
Gestión eficiente de la energía	.930	6
Gestión eficiente de los desechos	.863	6
Política de abastecimiento y selección de proveedores	.905	6
Seguridad e higiene	.945	6

En la tabla se presentan los niveles de consistencia del cuestionario de la gestión de buenas prácticas ambientales y sus respectivas dimensiones. Los valores de alfa de Cronbach superiores a 0.8 indican que el instrumento es altamente confiable y eficaz para evaluar las prácticas de gestión en un contexto hotelero. La elevada consistencia interna de las respuestas garantiza que estas son coherentes y fiables, lo que permite a investigadores y administradores del hotel obtener información precisa sobre el estado actual de las prácticas de gestión, así como identificar áreas potenciales para implementar mejoras.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento de calidad del servicio

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad del servicio	.962	18
Valoración del personal	.911	6
Valoración de las instalaciones	.924	6
Organización del servicio	.956	6

En la tabla se presentan los niveles de consistencia del cuestionario de calidad del servicio y sus dimensiones. Los valores de alfa de Cronbach superiores a 0.8 indican que el instrumento es extremadamente confiable para evaluar los diversos aspectos de la calidad del servicio en un contexto hotelero. Esta alta consistencia interna asegura que el instrumento proporciona mediciones precisas y coherentes, lo cual es crucial para realizar evaluaciones efectivas. Estos resultados son esenciales para informar decisiones de gestión dirigidas a mejorar la experiencia del usuario como la operatividad del hotel.

2.6. Procedimientos

En la primera etapa, se identificaron las preguntas clave para el cuestionario, enfocadas en evaluar las variables relacionadas con la gestión de buenas prácticas

ambientales y calidad del servicio al cliente. Estas preguntas fueron formuladas para cubrir los objetivos de la investigación.

Posteriormente, el cuestionario fue revisado por un conjunto de expertos en el rubro de la hospitalidad. Su objetivo fue asegurar la validez del contenido y la pertinencia de las preguntas para que capturen de forma precisa los datos necesarios para el estudio. Se realizaron ajustes para mejorar la claridad, eliminar posibles sesgos y asegurar una mejor comprensión por parte de los encuestados considerados en el estudio.

Una vez revisado y ajustado, los cuestionarios se ejecutaron en la muestra seleccionada de clientes del hotel restaurante donde recibieron una explicación clara del propósito de la investigación, asimismo, se les informó que sus respuestas serían confidenciales. Los datos recolectados fueron tabulados cuidadosamente para identificar las relaciones entre las variables. Se aseguraron procedimientos de calidad para minimizar los errores de datos y se emplearon herramientas estadísticas para una organización óptima.

2.7. Análisis de datos

En el análisis de datos se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales. Se empleó un software estadístico SPSS-26 para calcular promedios, medianas, frecuencias y porcentajes que describan las percepciones generales de los clientes. Además, se realizaron análisis correlacionales para datos no paramétricos (Correlación de Spearman) para evaluar las relaciones entre las variables de gestión de buenas prácticas y calidad del servicio.

2.8. Aspectos éticos

Los aspectos éticos abordados en este estudio incluyen consideraciones relevantes que garantizan el correcto desarrollo de este, siendo:

Se cuenta con el consentimiento Informado pues los encuestados fueron informados del objetivo de los datos y su correcta manipulación, de lo que aceptaron participar voluntariamente.

Se garantizó la confidencialidad, pues la privacidad de los datos de los fue desarrollado de forma segura y evitando la divulgación de información personal.

El uso de datos fue únicamente para los fines exclusivos del estudio, pues no fueron compartidos con terceros.

Finalmente, se garantizó la transparencia pues los resultados fueron presentados de manera transparente, reportando tanto los hallazgos positivos como negativos.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos de las variables

Tabla 6

Valoración de las buenas prácticas ambientales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	8	9,8	9,8	9,8
Regular	59	72,0	72,0	81,7
Eficiente	15	18,3	18,3	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Los datos de la tabla 6 reflejan las percepciones de los clientes del Hotel Restaurante Fundo del Valle, Lurín, sobre la gestión de buenas prácticas ambientales, clasificadas en tres categorías. La mayoría, el 72%, evaluó las prácticas como regular, indicando que, si bien están implementadas, existe un considerable margen de mejora. Un 18,3% de los clientes percibió las prácticas como eficientes, lo que señala una implementación efectiva, aunque es una percepción menos común en comparación con la categoría regular. La valoración más baja fue deficiente, con un 9,8% de los clientes, destacando áreas críticas que requieren atención inmediata para mejorar la percepción y la efectividad de las prácticas. Mientras una parte de la clientela está satisfecha hasta cierto punto, otra parte ve espacio para mejoras significativas.

Tabla 7

Valoración de la calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	13,4	13,4	13,4
Regular	54	65,9	65,9	79,3
Bueno	17	20,7	20,7	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Los datos de la tabla 7 reflejan las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio en el hotel, con las respuestas distribuidas en tres categorías malo, regular y bueno. De acuerdo con los datos, el 65,9% de los clientes calificaron la calidad del servicio como regular, lo que indica que la mayoría percibe el servicio como promedio, sugiriendo espacio para mejoras. Un 20,7% de los clientes valoraron el servicio como bueno, reflejando una apreciación positiva, aunque no predominante. Por otro lado, un 13,4% de los clientes consideraron el servicio como malo, lo que destaca áreas que necesitan la atención inmediata relacionadas a la calidad que se brinda.

3.2 Resultados descriptivos de las dimensiones

Tabla 8

Valoración de la dimensión gestión eficiente del agua

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	27	32,9	32,9	32,9
Regular	40	48,8	48,8	81,7
Eficiente	15	18,3	18,3	100,0
Total	82	100,0	100,0	

La tabla 8 ilustra cómo los clientes del hotel perciben la gestión eficiente del agua, dividida en tres categorías evaluativas deficiente, regular y eficiente. Según los resultados, un 48,8% de los clientes calificó la gestión del agua como regular, lo que indica que los encuestados considera que la gestión es aceptable, pero con margen de mejora. Un 32,9% de los clientes vieron la gestión del agua como deficiente, lo cual es una señal de que un tercio de los clientes percibe falencias significativas en esta área, destacando la necesidad de intervenciones urgentes para mejorar la eficiencia en el uso del agua. Por otro lado, el 18,3% de los clientes consideró que la gestión del agua es eficiente, mostrando que una menor satisfacción con las prácticas.

Tabla 9*Valoración de la dimensión gestión eficiente de la energía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	25	30,5	30,5	30,5
Regular	38	46,3	46,3	76,8
Eficiente	19	23,2	23,2	100,0
Total	82	100,0	100,0	

La tabla 9 presenta cómo los clientes perciben la gestión eficiente de la energía en el hotel. Los resultados están categorizados en tres niveles deficiente, regular y eficiente. Según los datos, un 46,3% de los clientes calificaron la gestión de la energía como regular, lo que sugiere que casi la mitad de los encuestados considera que las prácticas de gestión energética son adecuadas, aunque con espacio para mejoras. Un 30,5% de los clientes evaluaron la gestión de la energía como deficiente, indicando que una proporción significativa de los clientes encuentra insuficiencias notables que requieren atención. Por otro lado, el 23,2% de los clientes consideró que la gestión de la energía es eficiente.

Tabla 10*Valoración de la dimensión gestión eficiente de los desechos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	26	31,7	31,7	31,7
Regular	50	61,0	61,0	92,7
Eficiente	6	7,3	7,3	100,0
Total	82	100,0	100,0	

La tabla 10 muestra la percepción de los clientes del Hotel Restaurante Fundo del Valle, Lurín, respecto a la gestión eficiente de los desechos, clasificada en tres niveles evaluativos deficiente, regular y eficiente. Según los resultados, la mayoría de

los clientes, un 61%, evaluaron la gestión de desechos como regular, indicando que, aunque las prácticas están en lugar, aún hay un margen considerable para mejorar su efectividad. Un 31,7% de los clientes calificaron la gestión de los desechos como deficiente, lo cual refleja una percepción significativa de ineficacia en el manejo de residuos que necesita atención urgente. Por otro lado, sólo un 7,3% de los clientes consideraron que la gestión de desechos es eficiente, lo que muestra que una minoría de los encuestados está satisfecha con las medidas actuales.

Tabla 11

Valoración de la dimensión política de abastecimiento y selección de proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	8	9,8	9,8	9,8
Regular	57	69,5	69,5	79,3
Eficiente	17	20,7	20,7	100,0
Total	82	100,0	100,0	

La tabla 11 refleja las percepciones de los clientes del hotel acerca de la política de abastecimiento y selección de proveedores, con categorías evaluativas que van de deficiente a eficiente. Los datos muestran que el 69,5% de los clientes consideraron estas políticas como regular, lo que indica que la mayoría percibe la gestión de abastecimiento y selección de proveedores como adecuada, aunque sugiere un amplio margen para optimizaciones. Un 9,8% de los clientes calificaron esta dimensión como deficiente, lo cual destaca la existencia de ciertas áreas críticas que requieren mejoras para satisfacer las expectativas de los clientes. Por otro lado, el 20,7% de los clientes encontraron que la política de abastecimiento y selección de proveedores es eficiente, reflejando una percepción positiva, aunque menos común.

Tabla 12*Valoración de la dimensión seguridad e higiene*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	4,9	4,9	4,9
Regular	66	80,5	80,5	85,4
Eficiente	12	14,6	14,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

La tabla 12 detalla las percepciones de los clientes del hotel en relación con la dimensión de seguridad e higiene, clasificada en tres niveles deficiente, regular y eficiente. Según los resultados, la mayoría de los clientes, un 80,5%, calificaron la seguridad e higiene como regular, lo que indica que, aunque las medidas están en práctica, hay un considerable margen de mejora para alcanzar estándares más altos. Sólo un 4,9% de los clientes evaluaron la seguridad e higiene como deficiente, lo cual es el porcentaje más bajo entre las categorías, pero aún señala la presencia de aspectos críticos que necesitan atención. Por otro lado, el 14,6% de los clientes consideraron que las prácticas de seguridad e higiene son eficientes.

Tabla 13*Valoración de la dimensión valoración del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	13,4	13,4	13,4
Regular	53	64,6	64,6	78,0
Bueno	18	22,0	22,0	100,0
Total	82	100,0	100,0	

La tabla 13 presenta los resultados descriptivos relacionados con la valoración del personal en el hotel distribuidos en tres categorías de evaluación malo, regular y bueno. Según los datos recogidos, la mayoría de los clientes, el 64,6%, calificaron al

personal como regular, lo que indica que la percepción general es de una calidad de servicio aceptable, aunque no sobresaliente, y sugiere que hay espacio para mejoras en la interacción y el servicio proporcionado por el personal. Un 13,4% de los clientes consideraron la calidad del servicio del personal como malo, señalando deficiencias significativas que requieren atención para mejorar la experiencia del cliente. Por otro lado, un 22% de los clientes valoraron al personal como bueno, lo que refleja una percepción favorable.

Tabla 14

Valoración de la dimensión valoración de las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	19	23,2	23,2	23,2
Regular	42	51,2	51,2	74,4
Bueno	21	25,6	25,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

La tabla 14 proporciona información sobre cómo los clientes del hotel evalúan las instalaciones del hotel, con los resultados distribuidos en tres categorías malo, regular y bueno. Los datos muestran que la mayoría, el 51,2%, calificó las instalaciones como regular, indicando que, aunque funcionales, hay espacio para mejoras significativas en términos de comodidad, estética o mantenimiento. Un 23,2% de los clientes encontraron las instalaciones malas, reflejando una preocupación considerable sobre aspectos que podrían estar deteriorados o desactualizados, lo cual puede afectar negativamente la experiencia general del cliente. Por otro lado, un 25,6% de los clientes consideraron que las instalaciones son buenas, mostrando una apreciación positiva que, aunque representa solo una cuarta parte de las respuestas, señala que algunos aspectos de las instalaciones cumplen o exceden las expectativas.

Tabla 15*Valoración de la dimensión organización del servicio*

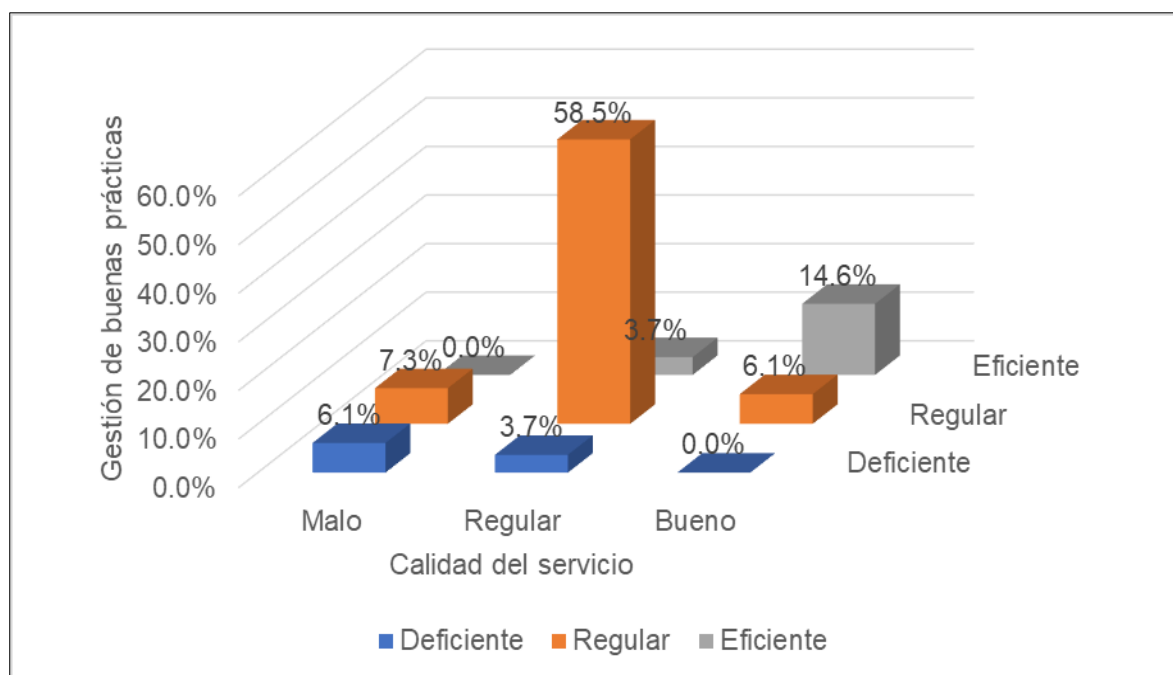
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	13	15,9	15,9	15,9
Regular	57	69,5	69,5	85,4
Bueno	12	14,6	14,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

La tabla 15 ilustra las percepciones de los clientes del hotel respecto a la organización del servicio, categorizadas en malo, regular y bueno. Los resultados indican que la mayoría, un 69,5%, calificó la organización del servicio como regular. Esto sugiere que, aunque los servicios están generalmente bien coordinados, existen áreas de mejora que podrían hacer la experiencia más fluida y satisfactoria para los clientes. Un 15,9% de los clientes evaluaron la organización del servicio como malo, lo cual resalta problemas específicos en la eficiencia o la coherencia del servicio que podrían estar incidiendo negativamente en la experiencia general. Por otro lado, un 14,6% de los clientes consideraron que la organización del servicio es buena, indicando una percepción positiva, aunque menos común, que refleja la existencia de aspectos bien valorados en la gestión y ejecución del servicio.

3.3 Resultados de las variables relacionadas

Figura 1

Resultados descriptivos entre las variables relacionadas



La figura 1 describe la relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio, destacando las diversas percepciones de los clientes. Un significativo 58,5% de los comentarios categoriza el servicio como regular bajo prácticas de gestión habituales, lo que muestra una relación directa entre la calidad percibida del servicio regular y la gestión estándar de buenas prácticas. La gestión eficiente parece mejorar la calidad del servicio, el 14,6% de las respuestas indicaron una buena calidad del servicio en tales condiciones. Además, el 3,7% de los comentarios sugiere que incluso una gestión deficiente puede dar como resultado una calidad de servicio regular, que es el mismo porcentaje para un servicio regular bajo una gestión eficiente. La gestión regular también conduce a una buena calidad del servicio en el 6,1% de los casos, pero da como resultado una mala calidad del servicio en el 7,3% de los casos. La gestión deficiente está claramente relacionada con un servicio deficiente, como lo indica el 6,1% de las respuestas, y no se reportaron

casos de buen servicio bajo una gestión deficiente, lo que refleja la ausencia de un servicio deficiente bajo una gestión eficiente.

3.4 Resultados de la prueba de normalidad de las variables

H₀. Las variables presentan una distribución normal

H_a. Las variables difieren una distribución normal

Tabla 16

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión eficiente del agua	,253	82	,000
Gestión eficiente de la energía	,235	82	,000
Gestión eficiente de los desechos	,346	82	,000
Política de abastecimiento y selección de proveedores	,373	82	,000
Seguridad e higiene	,443	82	,000
Gestión de buenas prácticas ambientales	,382	82	,000
Valoración del personal	,338	82	,000
Valoración de las instalaciones	,258	82	,000
Organización del servicio	,350	82	,000
Calidad del servicio	,343	82	,000

Los datos presentados en la tabla son resultados de pruebas de normalidad usando el test de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba indica la distribución de una muestra con una distribución normal teórica para ver si hay diferencias significativas. Los resultados se presentan como un estadístico de prueba y un valor de significancia (Sig.). En la tabla se evidencia que todos los valores de significancia (Sig.) son 0.000, lo que indica que todos son menores del 0.05. Esto significa que se rechaza la hipótesis nula (H₀) de que las variables no siguen una distribución normal. Esto es

importante porque sugiere que el método de correlación a utilizar es la prueba de correlación de Rho de Spearman.

3.5 Contrastación de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

H_a. Existe relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Tabla 17

Relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio

				Calidad del servicio	
Rho	de	Gestión	de	Coeficiente de correlación	,670**
Spearman		buenas prácticas		Sig. (bilateral)	,000
		ambientales		N	82

En la evaluación de la relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente en el hotel restaurante Fundo del Valle, Lurín, para el año 2024, se obtuvo un nivel de bilateral de 0.000, un valor extremadamente bajo que señala un resultado estadísticamente significativo. Dado que este valor está muy por debajo de los umbrales comunes de 0.05 o 0.01, se puede rechazar la hipótesis nula con un alto grado de confianza. Asimismo, el Rho de Spearman de 0.670, indicando una relación positiva alta entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio. Este valor sugiere que mejoras en la gestión de buenas prácticas ambientales están asociadas con la calidad del servicio. Los resultados demuestran que una gestión eficaz de buenas prácticas está significativamente relacionada con la percepción de una mejor calidad de servicio entre los clientes del Hotel Restaurante Fundo del Valle en Lurín para el año 2024.

Esta relación positiva subraya la importancia de mantener y mejorar las buenas prácticas en la gestión para impactar favorablemente en la experiencia del servicio al cliente.

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

H₁. Existe relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Tabla 18

Relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio

		Calidad del servicio	
Rho de	Gestión eficiente del	Coeficiente de correlación	,453**
Spearman	agua	Sig. (bilateral)	,000
		N	82

Los resultados del análisis específico sobre la relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente en el Hotel Restaurante Fundo del Valle, Lurín, para el año 2024, son expresados en la tabla 18, en cuanto al nivel de significancia (Sig. bilateral) se obtuvo un valor reportado de 0.000. Este resultado es significativamente bajo, lo que permite rechazar la hipótesis nula con un alto nivel de confianza. Dado que este valor es inferior a los umbrales convencionales de significancia estadística (0.05 o 0.01), se concluye que hay una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Asimismo, el Rho de Spearman de 0.453, indicando una asociación positiva moderada entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente. Este valor sugiere que hay una asociación estadísticamente significativa donde mejoras en la gestión del agua tienden a estar relacionadas con mejoras en la calidad del servicio. Entonces, se

acepta la hipótesis alternativa, demostrando una relación significativa entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente en el Hotel Restaurante Fundo del Valle.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la gestión eficiente de la energía y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

H₂. Existe relación entre la gestión eficiente de la energía y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Tabla 19

Relación entre la gestión eficiente de la energía y la calidad del servicio

			Calidad del servicio
Rho de	Gestión eficiente	Coefficiente de correlación	,589**
Spearman	de la energía	Sig. (bilateral)	,000
		N	82

En la prueba de hipótesis específica 2 sobre la asociación entre la gestión eficiente de la energía y la calidad del servicio al cliente en el Hotel Restaurante Fundo del Valle, Lurín, durante el año 2024, expresada en la tabla 19 se evidencia un nivel de probabilidad de 0.000, este valor es extremadamente bajo y cae bien por debajo de los umbrales comunes de significancia estadística (0.05 o 0.01), lo que indica un resultado estadísticamente significativo. Esto permite rechazar la hipótesis nula con un alto grado de confianza. Respecto al coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.589. Este valor positivo indica una relación moderadamente fuerte entre la gestión eficiente de la energía y la calidad del servicio al cliente. Un coeficiente más cercano a 1 indica una correlación más fuerte, por lo que 0.589 es significativo, pero sugiere que, aunque hay una relación. Esta relación positiva respalda la

importancia de una gestión energética eficiente como un factor que contribuye favorablemente a la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la gestión eficiente de desechos y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

H₃. Existe relación entre la gestión eficiente de desechos y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Tabla 20

Relación entre la gestión eficiente de los desechos y la calidad del servicio

			Calidad del servicio
Rho de	Gestión eficiente	Coeficiente de correlación	,492**
Spearman	de los desechos	Sig. (bilateral)	,000
		N	82

En el análisis de la relación entre la gestión eficiente de desechos y la calidad del servicio al cliente del Hotel Restaurante Fundo del Valle en Lurín para el año 2024, los resultados evidencian una significancia de 0.000, un valor extremadamente bajo que permite rechazar la hipótesis nula con un alto grado de confianza. Este valor está significativamente por debajo de los umbrales estándar de significancia estadística (0.05 o 0.01), indicando una correlación Rho de Spearman de 0.492. Este valor positivo sugiere una relación moderada entre la gestión eficiente de los desechos y la calidad del servicio al cliente. Un coeficiente más cercano a 1 implicaría una correlación más fuerte, pero 0.492 refleja una influencia significativa, aunque otros factores también podrían estar afectando la calidad del servicio. Esta correlación respalda la importancia de prácticas eficientes en la gestión de desechos para mejorar la percepción de calidad que se brinda a los clientes. Esto subraya la necesidad de

mantener y mejorar las estrategias de gestión de desechos en el establecimiento para potenciar la experiencia del cliente.

Contraste de la hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

H₄. Existe relación entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Tabla 21

Relación entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio

				Calidad del servicio
Rho de Spearman	Política de abastecimiento y selección de proveedores	de	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,475** ,000 82

En el análisis sobre la relación entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio al cliente en el Hotel Restaurante Fundo del Valle en Lurín durante el año 2024, expresados en la tabla 21 se evidencia un nivel de significancia bilateral reportado es 0.000, lo cual es extremadamente bajo y señala un resultado estadísticamente significativo. Este valor permite rechazar la hipótesis nula con un alto grado de confianza, ya que está muy por debajo de los umbrales convencionales de significancia estadística (0.05 o 0.01). Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman de 0.475, indica una relación moderada entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio al cliente. Aunque no es una correlación extremadamente fuerte, es significativa y sugiere que mejoras

en la política de abastecimiento y selección de proveedores. Los resultados indican que existe una relación significativa entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio al cliente en el Hotel Restaurante Fundo del Valle, Lurín, en 2024. Esto subraya la importancia de gestionar eficazmente las políticas de abastecimiento y selección de proveedores como un factor crucial que se relaciona positivamente con la percepción de la calidad. Estos hallazgos respaldan la necesidad de enfocar esfuerzos en mejorar estas políticas para potenciar la experiencia general del cliente.

Contraste de la hipótesis específica 5

H₀. No existe relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

H₅. Existe relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.

Tabla 22

Relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio

				Calidad del servicio
Rho de Spearman	Seguridad e higiene	Coeficiente de correlación		,561**
		Sig. (bilateral)		,000
		N		82

En el análisis sobre la relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente en el Hotel Restaurante Fundo del Valle en Lurín durante el año 2024, expresados en la tabla 22 se obtuvo un nivel de significancia bilateral reportado es de 0.000, lo cual es extremadamente bajo y sugiere un resultado estadísticamente significativo. Este valor está bien por debajo de los umbrales estándar de significancia estadística (0.05 o 0.01), permitiendo rechazar la hipótesis nula con una alta confianza. Respecto al coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.561,

lo cual indica una relación positiva moderadamente fuerte entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente. Aunque no es una correlación extremadamente alta, es significativa y sugiere que la mejora en las prácticas de seguridad e higiene está asociada con mejoras en la calidad del servicio al cliente. Los resultados muestran que existe una relación entre las prácticas de seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente en el Hotel Restaurante Fundo del Valle en Lurín para el año 2024. Esta correlación subraya la importancia de mantener y mejorar las normas de seguridad e higiene como un factor esencial que se relaciona positivamente con la percepción de la calidad de los usuarios. Los hallazgos respaldan la necesidad de priorizar y enfocar esfuerzos continuos en las políticas y prácticas de seguridad e higiene para mejorar la experiencia general del cliente.

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

La hipótesis general demuestra que existe relación significativa entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente, con un coeficiente de Spearman de 0.670, revelando la importancia de una implementación rigurosa de las prácticas recomendadas para asegurar un alto nivel de servicio al cliente. Este hallazgo es coherente con las investigaciones previas, como la de Pérez y Carpaño (2023) que demostraron cómo la falta de conocimientos y prácticas de seguridad alimentaria adecuadas pueden perjudicar la percepción de calidad entre los consumidores. Además, se observa que el Manual de BPM propuesto podría servir como una herramienta esencial para Fundo del Valle, no solo para cumplir con las normativas sino para mejorar la experiencia del cliente. En contraste, Pilla (2022) y Saltos (2020) ilustran las consecuencias de la ausencia de un sistema de gestión de calidad formal. Ambos estudios sugieren un impacto negativo en la percepción del cliente y la competitividad del negocio debido a la falta de estructuras organizativas adecuadas para el aseguramiento de la calidad. La ejecución de la gestión de calidad es beneficioso para Fundo del Valle, proporcionando un marco para evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio basado en la retroalimentación directa de los clientes. Además, el estudio de Silva y Luján (2022) subraya la necesidad de profesionalizar el personal y mejorar la infraestructura física como estrategias para aumentar la competitividad.

Continuando con la integración de estudios relacionados en la discusión sobre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente en el hotel restaurante Fundo del Valle, los estudios adicionales que mencionas también proporcionan un contexto valioso para entender las diversas dimensiones y desafíos de implementar Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en diferentes entornos, Marín (2020) destacó cómo un compromiso positivo del personal hacia la mejora

continua puede ser fundamental, a pesar de las serias deficiencias en infraestructura y manejo de insumos. Este estudio subraya la importancia de un enfoque holístico que no solo se centre en la capacitación del personal, sino también en la mejora de la infraestructura y los equipos. Para el Fundo del Valle, esto sugiere que el compromiso del personal con las BPM puede ser una ventaja si se complementa con inversiones en infraestructura y equipos adecuados. Asimismo, Galán (2022) reveló la necesidad de mejorar la claridad en las funciones de los empleados y alinear los servicios con las necesidades específicas de los clientes. La valoración positiva de las BPM en términos de organización y cumplimiento de estándares de higiene resalta la relevancia de estas prácticas que evidencia la calidad en sus clientes. Implementar un sistema claro de roles y responsabilidades en Fundo del Valle podría facilitar una mejor coordinación y efectividad de los servicios. Por otro lado, Cuicapusa (2022) enfatizó la importancia de la estandarización de procesos y una formación adecuada de los manipuladores de alimentos. Los hallazgos muestran que la falta de conocimiento técnico y las deficiencias en la infraestructura pueden comprometer seriamente la inocuidad y calidad de los alimentos. Esto subraya la necesidad de que hotel restaurante Fundo del Valle adopte una estrategia integral que incluya la estandarización de procesos y una mejor capacitación, para asegurar que todas las áreas de servicio cumplan con los más altos estándares de calidad e higiene. Estos estudios complementan y amplían nuestra comprensión sobre la implementación efectiva de las BPM. En Fundo del Valle, una integración de estos enfoques podría conducir no solo en mejorar la calidad que se brinda, sino también a un entorno más seguro y profesional. La adopción de un manual detallado de BPM, junto con una inversión en capacitación y mejoras infraestructurales, podría ser crucial para elevar los estándares de servicio y competitividad en el mercado.

Los estudios adicionales mencionados, incluyendo los de Mendoza, Guerra y Llamo, junto con las perspectivas de Martínez et al. (2021) y Duynen y Carré (2011) sobre la evolución y aplicación de las buenas prácticas en el contexto del turismo y la responsabilidad social, proporcionan un marco enriquecedor para discutir y analizar tu investigación en el hotel restaurante Fundo del Valle. Mendoza (2021) muestra cómo la implementación meticulosa de BPM y PHS puede conducir a mejoras notables en la eficiencia operativa y la inocuidad alimentaria. Este caso subraya la relevancia de adoptar procedimientos estandarizados y capacitaciones regulares, aspectos que Fundo del Valle podría considerar para mejorar sus propios procesos y asegurar una conformidad óptima con las normativas de inocuidad. Por su parte, Guerra (2021) resalta la importancia crucial de la capacitación del personal en la elevación de los estándares de inocuidad y seguridad alimentaria. Este enfoque podría ser especialmente beneficioso para Fundo del Valle, sugiriendo que inversiones en formación continua pueden traducirse directamente en mejoras significativas que busquen satisfacer a sus clientes en función de la calidad que se brinda. Llamo (2021) enfoca en cómo un manual de buenas prácticas específicamente orientado al personal de contacto puede mejorar significativamente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, evidenciando la importancia de alinear las expectativas y mejorar la comunicación. Para Fundo del Valle, implementar estrategias similares podría facilitar interacciones más eficaces y placenteras entre el personal y los clientes, mejorando la percepción general del servicio. La implementación efectiva de buenas prácticas de gestión en el Hotel Restaurante Fundo del Valle es fundamental para brindar un servicio de calidad. Esto implica no solo adherirse a las normativas existentes sino también adoptar un enfoque proactivo en la mejora continua y la innovación en la gestión del servicio. Investigaciones de

Duynen y Carré (2011) y Mantovano (2019) proporcionan un marco valioso para comprender las diversas dimensiones que influyen en la calidad del servicio y sugieren que la integración de estos enfoques puede ser esencial para el éxito a largo plazo del restaurante.

En el supuesto específico 1, el análisis específico de la gestión eficiente del agua en el hotel muestra una correlación positiva moderada (coeficiente 0.453) en relación con el servicio brindado, lo que indica que prácticas como la reducción del consumo de agua no solo disminuyen costos operativos, sino que también mejoran la percepción del cliente sobre el compromiso del hotel con la sostenibilidad.

En el supuesto específico 2, relacionado con la gestión eficiente de la energía, los resultados (coeficiente 0.589) muestran una relación moderadamente fuerte con la calidad del servicio, destacando que las medidas para ahorrar energía y usar fuentes alternativas no solo reducen costos y emisiones de CO₂, sino que también elevan la calidad de la experiencia del huésped y la imagen del hotel.

En el supuesto específico 3, relacionado con la gestión eficiente de desechos revela una correlación moderada (coeficiente 0.492) con la calidad del servicio, subrayando cómo una gestión adecuada de los residuos no solo protege el medio ambiente, sino que también mejora la percepción de limpieza y sostenibilidad del destino turístico.

En el supuesto específico 4, relacionado con la política de abastecimiento y selección de proveedores (coeficiente 0.475) indica una relación moderada con la calidad del servicio, enfatizando la importancia de elegir proveedores que ofrezcan productos con un mínimo impacto ambiental y prácticas laborales justas, lo cual fortalece la imagen del hotel y apoya el desarrollo económico local.

Finalmente, en el supuesto específico 5, la seguridad e higiene (coeficiente 0.561) muestran una relación positiva moderadamente fuerte con la calidad del servicio. Esto resalta la relevancia de mantener un entorno seguro y limpio, no solo para proteger la salud de turistas y personal, sino también para mejorar la satisfacción y percepción del cliente, lo que a su vez incrementa su preferencia por el alojamiento.

La calidad del servicio ha evolucionado de ser una revisión post-producción a un enfoque integral que incluye la satisfacción del cliente como un componente esencial. Este cambio, documentado ampliamente por autores como Grönroos (1982) y Lehtinen y Lehtinen (1982), refleja un movimiento hacia una gestión de calidad total donde la voz del cliente es primordial.

La adopción de modelos de evaluación como Hotelqual, Servqual, y Serviscape, facilita la comprensión de lo que necesitan los clientes para cumplir con sus expectativas. Estos modelos son instrumentos esenciales para medir la calidad del servicio y ajustar las operaciones para alinearlas con las necesidades del cliente, lo que es consistentemente recomendado por expertos como Cantillo et al. (2019) y Berenice et al. (2019). Utilizar estos modelos permite a los establecimientos como el Fundo del Valle no solo evaluar su desempeño actual sino también identificar áreas clave para la mejora continua.

En la era de la hiperconectividad y globalización, como mencionan Arenal (2019) y Gil (2020), un servicio debe ser personalizado orientado a que el cliente se sienta el más importante para la empresa; es decir, no son solo preferibles sino necesarias. La capacidad de un hotel para adaptarse y responder a las expectativas únicas de cada cliente puede significativamente fortalecer la lealtad del cliente y su satisfacción, transformando clientes satisfechos en defensores de la marca.

El análisis demuestra que la integración de una gestión de calidad eficaz, centrada en el cliente y apoyada por modelos de evaluación adecuados, es esencial para el éxito del Hotel Restaurante Fundo del Valle. Se recomienda continuar explorando innovaciones en la gestión sostenible y expandir la implementación de prácticas de personalización del servicio para mejorar aún más el nivel de satisfacción. Adicionalmente, mantener un ciclo de retroalimentación activo con los clientes de tal modo que puedan complacer las exigencias cambiantes de expectativas que tienen los clientes.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

En cuanto al cumplimiento del objetivo general, se puede explicar la relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente en el Hotel Restaurante Fundo del Valle es estadísticamente significativa, con un estadístico de correlación de 0.670, indicando una relación positiva alta. El 58.5% de los encuestados calificó como regular ambas variables, asimismo un 14.6% como bueno y eficiente. Esto demuestra que una gestión efectiva de buenas prácticas ambientales está fuertemente vinculada con la mejora de la calidad que percibe el usuario, corroborando la importancia de mantener y mejorar continuamente las prácticas de gestión dentro del hotel.

En cuanto al cumplimiento del objetivo específico 1, se puede explicar la relación estadística y significativa que presenta la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente, con un coeficiente de correlación de 0.453. Esto sugiere que las iniciativas para reducir el consumo de agua no solo tienen un impacto positivo en los costos operativos y la sostenibilidad ambiental, sino que también mejoran la percepción del cliente respecto al compromiso del hotel con prácticas responsables.

En cuanto al cumplimiento del objetivo específico 2, se puede explicar que la gestión eficiente de la energía muestra una relación moderadamente fuerte con la calidad del usuario, reflejado en un coeficiente de correlación de 0.589. Esto indica que las medidas adoptadas para optimizar el uso de energía y emplear fuentes alternativas contribuyen significativamente a la experiencia positiva del huésped y a la imagen pública del hotel.

En cuanto al cumplimiento del objetivo específico 3, se puede explicar la la relación de nivel moderado que presentan la gestión eficiente de desechos y la calidad del servicio al cliente, con un coeficiente de 0.492. La adecuada gestión de residuos

no solo cumple con normativas ambientales, sino que también refuerza la percepción de limpieza y compromiso ecológico del hotel ante los clientes.

En cuanto al cumplimiento del objetivo específico 4, se puede explicar la existencia de una relación moderada entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio al cliente, con un coeficiente de 0.475. Elegir proveedores que siguen prácticas sostenibles y éticas es crucial, ya que esto afecta directamente tanto la calidad de los servicios que se oferta como lo productos que se venden.

En cuanto al cumplimiento del objetivo específico 5, se puede explicar que la seguridad e higiene en el hotel presentan una relación moderadamente fuerte con el servicio brindado, con un coeficiente de 0.561. Esto subraya la importancia de mantener estándares altos de limpieza y medidas de seguridad, que no solo protegen la salud de los huéspedes y empleados, sino que también elevan la satisfacción general y la percepción del servicio proporcionado.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

En cuanto a la conclusión general, para la dirección y el equipo de gestión del Hotel Restaurante Fundo del Valle, se sugiere crear un programa integral de formación y desarrollo continuo que abarque todas las áreas del hotel, centrado en las buenas prácticas de gestión ambiental, operativa y de servicio al cliente. Estas acciones están destinadas a asegurar que todas las áreas del hotel no solo cumplan con las normativas vigentes, sino que también aspiren a un estándar de excelencia que supere las expectativas del cliente. La adopción de este programa tiene como objetivo principal elevar la calidad, que es importante para mejorar el nivel de satisfacción del usuario, fortalecer la imagen del hotel y, en última instancia, impulsar una ventaja competitiva sostenible en el mercado.

En cuanto a la conclusión específica 1, para la administración del hotel, se recomienda implementar tecnologías avanzadas de reducción del consumo de agua, como grifos de bajo flujo y sistemas de reciclaje de agua. Esto se sugiere para reducir costos operativos y proyectar un compromiso más sólido con la sostenibilidad ambiental, lo que puede mejorar la percepción del cliente y fomentar una imagen positiva del hotel.

En cuanto a la conclusión específica 2, para el equipo de gestión del hotel, se aconseja invertir en fuentes de energía renovables y realizar auditorías energéticas regularmente. Esto se recomienda para no solo reducir el impacto ambiental y los costos asociados con el consumo energético, sino también para elevar la experiencia del cliente al demostrar una operación eco-consciente que puede diferenciar al hotel en un mercado competitivo.

En cuanto a la conclusión específica 3, para el departamento de operaciones del hotel, es crucial generar procedimientos adecuados en la gestión de residuos que incluya el desarrollo adecuado de todos sus procesos. Se recomienda esta acción

para mejorar la eficiencia efectividad y la sostenibilidad ambiental, lo que puede resultar en una mejor percepción de limpieza y responsabilidad ecológica entre los clientes.

En cuanto a la conclusión específica 4, para los encargados de compras del hotel, se sugiere garantizar criterios adecuados que permitan identificar los mejores proveedores que prioricen la sostenibilidad y las prácticas laborales éticas. Esta recomendación se realizar con la finalidad de garantizar los mejores productos que reflejen los valores del hotel, mejorando así la calidad del servicio y fortaleciendo la confianza del usuario.

En cuanto a la conclusión específica 5, para garantizar la calidad del hotel, es fundamental intensificar la formación del personal en prácticas de higiene y seguridad y mantener un régimen de inspecciones regulares y mejoras continuas en las instalaciones. Esto se recomienda para garantizar un ambiente seguro y limpio, que no solo cumpla con las normativas, sino que también exceda las expectativas de los clientes, mejorando así su experiencia general y su satisfacción.

REFERENCIAS

- Aaron Allen & Associates (2021, junio). *Industria de restaurantes en América Latina: Oportunidades y Desafíos*. Aaron Allen & Associates. <https://aaronallen.com/blog/industria-de-restaurantes-america-latina>
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Tutor Formación.
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Benito, J. (2022, diciembre). *¿Qué son las condiciones óptimas de confort?* Leroymerlin. <https://www.leroymerlin.es/ideas-y-consejos/consejos/que-son-las-condiciones-optimas-de-confort.html>
- Berenice, S., Rebolledo, A., & Galindo, S. (2019). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación administrativa*, 49(125), 4-19. <https://doi.org/10.35426/iav49n125.02>
- Blanco, G., & Font, M. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestión. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 212-228. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890626>
- Boston Consulting Group (2020, noviembre). *Competidores tecnológicos de BCG 2020: La próxima generación de innovación en los mercados emergentes*. BCG. <https://www.bcg.com/publications/2020/bcg-tech-challengers-thrive-in-emerging-markets>
- Cantillo, D., Gómez, M., & López, E. (2019). Obligación de información y asimetrías de información en el mercado bancario colombiano. *Revista de Economía Institucional*, 21(41), 161–186. <https://doi.org/10.18601/01245996.v21n41.07>
- Cantillo, N., Pedraza, C., Paz, A., & García, J. (2019). Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia. *Revista Espacios*, 40(1), 9-20. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p09.pdf>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación*. San Marcos.

Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión: Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Espacios*, 39(50), 14-26.
https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision

Cite (2019, julio). *Conoce los 6 tipos de uso de suelo establecidos en la Oguc*. SCS Arquitecto. <https://scsarquitecto.cl/equipamiento-clases-escalas-cuales-son/>

College Sidekick. (2024, enero). *Evolución de la calidad*. College Sidekick
<https://www.collegesidekick.com/study-docs/1695020>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología de Innovación Tecnológica - Renacyt*. Concytec. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Cuicapusa, Y. (2022). *Buenas prácticas de manipulación de alimentos en los restaurantes del distrito de Huancavelica año 2022* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99312>

Currículo Nacional (2020, noviembre). *¿Qué significa ser competente?* Minedu.
<https://sites.minedu.gob.pe/curriculonacional/2020/11/06/que-significa-ser-competente/>

Díaz, R., Cajún, J., & Gómez, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 264-277.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>

Duynen, L., & Carré, M. (2011). *Buenas prácticas hoteleras*. Fundación Vida Silvestres.

Ellsworth, M. (2023, marzo). *Cómo medir y mejorar la disponibilidad de los productos en el comercio electrónico*. Wiser. <https://blog.wiser.com/es/how-to-measure-improve-ecommerce-product-availability/>

Emaint (2024, enero). *¿Qué es la gestión del mantenimiento de instalaciones?* Emaint. <https://www.emaint.com/es/blog-what-is-facility-maintenance-management-types-strategies/>

Emok. (2023, julio). *El impacto de la globalización en el mercado latinoamericano: Competencia Global*. LinkedIn. https://cl.linkedin.com/company/emonkonline?trk=article-ssr-frontend-pulse_publisher-author-card

Enciclopedia significados (2024, abril). *Qué es pertinente*. Significados. <https://www.significados.com/pertinente/>

Falces, C., Sierra, B., Becerra, A., & Briñol, P. (1999). Hotelqual: *Una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento*. Estudios Turísticos, 13(9), 95-110. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2196115>

Febles, A., Sánchez, C., González, A., & Molina, A. (2022). Programa de buenas prácticas ambientales en el hotel Club Villa Cojímar. *Ecosolar*, 1(79), 25-36. <https://ecosolar.cubaenergia.cu/index.php/ecosolar/article/view/92/147>

Forbes (2022, enero). *Actividad de alojamiento y restaurantes crece 48,63% en noviembre pasado*. INEI. <https://forbes.pe/economia-y-finanzas/2022-01-15/senales-de-reactivacion-actividad-de-alojamiento-y-restaurantes-crece-4863-en-noviembre-pasado>

- Fractal strategy (2023, julio). *Comunicación clara, una forma de diseño centrado en las personas*. Somos Fractal. <https://somosfractal.com/es/reflexiones/comunicacion-clara-una-forma-de-diseno-centrado-en-las-personas>
- Fung , J. (2019). *Ingeniería del software: Gestión personal para el éxito*. Fung León. https://www.google.com.pe/books/edition/Ingenier%C3%ADa_del_software_gesti%C3%B3n_person/_SeiEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Galán, L. (2022). *Gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del distrito de Huaraz - Ancash, 2022* [Tesis pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27271>
- García, S., Camilo , J., & Garavito, Y. (2021). Gestión del conocimiento en el sector hotelero: Una revisión de la literatura. *Criterio Libre*, 19(34), 95-112. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/6934/7502>
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Elearning S.L.
- González, G. (2024, abril). *¿Qué es ser profesional?* Gustavo Gonzales. <https://gustavogonzalez.pro/que-es-ser-profesional/>
- Grönroos, C. (1982). Una teoría aplicada del marketing de servicios. *Revista Europea de marketing*, 16(2), 30-41. <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000004859>
- Guerra, K. (2021). *Elaboración del manual de buenas prácticas de fabricación y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento para la aplicación en un restaurante* [Tesis pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Martín. <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/4133>

- Henao, L., & Tavera, J. (2022). *Calidad de servicio, satisfacción y antecedentes de la lealtad hacia las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. Anfece.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023, marzo). *Actividad de restaurantes creció 9,28% en enero de este año*. INEI
<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-043-2023-inei.pdf>
- Jiménez, A. (2021). *Limpieza y desinfección de equipos y superficies ambientales en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud*. ACIN.
- La Ruta (2021, octubre). *La importancia de la puntualidad en los servicios de entrega*. La ruta. <https://ruta.ypf.com/la-importancia-de-la-puntualidad-en-los-servicios-de-entrega.html#:~:text=La%20puntualidad%20en%20la%20entrega,hora%20de%20destacar%20una%20entrega>.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. (1982). Un estudio de las dimensiones de la calidad. *Service Management Institute*, 5(4), 25-32.
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1349110>
- Llamo, E. (2021). *Aplicación del manual de buenas prácticas para la atención de clientes dirigido al personal de contacto del Hotel Gran Sipán, Chiclayo* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8363>
- Loor, A., Zambrano, A., Peña, I., & Ponce, J. (2020). Medición de la calidad de servicios hoteleros de Manta, Ecuador a través del modelo Hotelqual. *ECA Sinergia*, 11(22), 155-165. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.1755

- Mantovano, P. (2019). *Manual de buenas prácticas para un turismo responsable*. Uthgra.
- Manuel, V. (2021). *Los caminos del reciclaje Todo lo que hay que saber*. Ned Ediciones.
- Marín, S. (2020). *Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura (BPM) para el control de la inocuidad alimentaria del servicio de alimentación del restaurante In Avanti*. [Tesis pregrado, Universidad para la cooperación Internacional]. Repositorio de la Universidad para la cooperación Internacional. <https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ucipfg.com/biblioteca/files/original/405ba49d2a1d8406253c446c71a17c30.pdf>
- Martínez , M., Pelegrín , A., Pelegrín , L., & Naranjo, M. (2021). Buenas prácticas ambientales en hoteles caso de estudio: Iberostar Grand Trinidad. *ECA Sinergia*, 12(2), 69-82. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226625>
- Mendoza, R. (2021). *Implementación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos e higiene en la operación del restaurante oriental "Fu Jou" ubicado en el Club Regatas Chorrillos, 2020* [Tesis pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/67ca853a-d837-4b3a-9991-d5c3873831f2/content>
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los Emilio´s. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 143-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>

- Mondragón, E., & Moreno, H. (2020). Revisión del concepto de buenas prácticas educativas que integran tecnologías digitales en el nivel superior: Enfoques para su detección y documentación. *IE Revista de Investigación Educativa*, 11(16), 1-23. https://www.rediech.org/ojs/2017/index.php/ie_rie_rediech/article/view/916/1074
- Muguirra, A. (2024). *Evaluación de proveedores: Qué es y cuáles son sus beneficios*. Questionpro. <https://www.questionpro.com/blog/es/evaluacion-de-proveedores/>
- Neuron (2024, marzo). ¿Qué es la atención? Neuron. <https://neuronup.com/areas-de-intervencion/funciones-cognitivas/atencion/>
- Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Parasuraman, U., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: Una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Revista de Comercio Minorista*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Pazmiño, V., Navas, M., & Romero, M. (2021). Reflexiones sobre los modelos de evaluación y análisis de calidad del servicio en el Sector Turístico. *SIGMA*, 8(2), 85-96. <http://dx.doi.org/10.24133/sigma.v8i02.2562>
- Pérez, N., & Carpaño, S. (2023). *Diseño y desarrollo de un manual de buenas prácticas de manufactura documentado como base para la implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria, que asegure la calidad e inocuidad en los procesos para la elaboración de alimentos* [Tesis pregrado,

- Universidad Don Bosco]. Repositorio de la Universidad Don Bosco.
<https://rd.udb.edu.sv/items/dd6008fa-ca7e-449c-8acd-58e64dabf1d6>
- Pilla , F. (2022). Modelo de gestión de la calidad de los servicios en el restaurant “Lo típico mi tierra” [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3655>
- Prevencionar.com (2021, octubre). *¿Qué es la planificación de la actividad preventiva?* Prevenciones. <https://prevencionar.com/2021/10/27/que-es-la-planificacion-de-la-actividad-preventiva/>
- Raeburn, A. (2024, enero). *Lead time: Cómo acortar los tiempos de entrega*. Sana.
<https://asana.com/es/resources/lead-time>
- Real Academia Española (2024). *Cortesía*. RAE. <https://dle.rae.es/cortes%C3%ADa>
- Remsa (2021, mayo). *Diferencia entre centro de acopio y recicladora*. Remsa.
<https://www.reciclaelectronicos.com/blog/2021/05/diferencia-entre-centro-de-acopio-y-recicladora/>
- Rodríguez, M. (2022). La conciencia Freireana en el aula mente-espíritu como escuela de hoy. *Programa de Educación UCDB*, 27(59), 97–118.
<https://doi.org/10.20435/serie-estudios.v27i59.1605>
- Rodríguez, N. (2024, febrero). *Qué es un plan de acción, cómo se elabora y ejemplos*. Hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/plan-de-accion-empresa#que-es>
- Rovira, S., Patiño , J., & Schaper , M. (2017). *Eco innovación y producción verde*. ONU. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9a753cd7-8102-4535-bd27-8472cc6aa2a7/content>

- Safety Culture (2024, febrero). *¿Qué es un equipo de protección personal?* Safety Culture. <https://safetyculture.com/es/temas/seguridad-sobre-el-equipo-de-proteccion-personal/>
- Saltos, V. (2020). *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa Restaurante la Cañita* [Tesis pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7205>
- Silva, E., & Luján, G. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, 9(1), 1-11. <https://doi.org/10.29166/siembra.v9i1.3594>
- Soto, S., & Villena, T. (2020). Calidad percibida en los hoteles de Tres Estrellas utilizando el modelo Hotelqual en la ciudad de Huánuco -2018. *Revista San Gregorio*, 3(8), 27-37. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1195>
- Tschohl, J. (2023). *Servicio al cliente*. Muro.
- Universidad de Chile. (2022, junio). *Prácticas higiénicas para mantener la inocuidad de los alimentos en la cocina*. UChile. <https://inta.uchile.cl/noticias/192724/practicas-higienicas-para-mantener-la-inocuidad-de-los-alimentos->
- Vidrio, S., Rebolledo, A., & Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación administrativa*, 49(125), 3-20. <https://doi.org/10.35426/iav49n125.02>
- Zendesk (2020, setiembre). *Compromiso con el cliente: Una cuestión estratégica*. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/compromiso-con-el-cliente/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de buenas prácticas ambientales para mejorar la calidad del servicio al cliente del Hotel Restaurante Fundo Del Valle,
Lurín - 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024? ¿Cuál es la relación entre la gestión</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Establecer la relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024. Establecer la relación entre la gestión eficiente de la energía y la</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión de buenas prácticas ambientales y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la gestión eficiente del agua y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.</p>	Variable 1: Gestión de buenas prácticas ambientales		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Gestión eficiente del agua	<ul style="list-style-type: none"> - Control y Manejo - Uso de equipamiento - Plan de acción 	<p>1=Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre</p>
			Gestión eficiente de la energía	<ul style="list-style-type: none"> - Uso pertinente de la energía - Uso de equipamiento - Concientización 	
			Gestión de los desechos	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificación - Reutilización - Puntos de acopio 	
Política de abastecimiento y selección de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de entrega - Desempeño de los proveedores 				

<p>eficiente de la energía y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión eficiente de desechos y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la política de abastecimiento y selección de proveedores y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024?</p>	<p>calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión eficiente de desechos y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.</p>	<p>Existe relación entre la gestión eficiente de la energía y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.</p> <p>Existe relación entre la gestión eficiente de desechos y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de productos 	
		<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad e higiene - Planificación de medidas preventivas - Equipamiento de protección personal - Mantenimiento de áreas 			
	Variable 2: Calidad del servicio				
	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición		
<p>Valoración al personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y cortesía - Puntualidad en las actividades del servicio - Competente y profesional 	<p>1=Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>			
<p>Valoración de las instalaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confortabilidad de las instalaciones - Seguridad - Limpieza 				

¿Cuál es la relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024?	Establecer la relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.	restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024. Existe relación entre la seguridad e higiene y la calidad del servicio al cliente del hotel restaurante fundo del Valle, Lurín – 2024.	Organización del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la empresa con los clientes - Rapidez en la atención - Información clara y pertinente 	
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados	
Tipo: Básico Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo.	Población: 104 clientes que recurren entre 3 a 4 veces al mes para hospedarse en el Hotel restaurante Fundo del Valle. Tamaño de muestra: 82 clientes del Hotel restaurante Fundo del Valle.	Variable 1: Gestión de buenas prácticas ambientales Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de gestión de buenas prácticas ambientales. Variable 2: Calidad del servicio Técnicas: La encuesta (Adaptado del Modelo Hotelqual, 1999) Instrumentos: Cuestionario de calidad del servicio.	Estadísticos descriptivos: Tablas estadísticas. Gráficos estadísticos. Estadísticos inferenciales: Rho de Spearman		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Instrucciones: Este cuestionario contiene frases relativamente cortas, que permiten hacer una descripción de cómo se percibe la gestión de buenas prácticas ambientales. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo con como pienses o actúes. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considera expresa mejor su punto de vista.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA						
1	Se realizan controles para el uso adecuado del agua en el hotel	1	2	3	4	5
2	El hotel comunica a los huéspedes sobre el uso correcto del agua	1	2	3	4	5
4	El hotel utiliza tecnología y equipos para reducir el consumo de agua	1	2	3	4	5
5	El personal está capacitado en el uso adecuado de equipos y tecnología que reducen el consumo de agua	1	2	3	4	5
7	El hotel utiliza las redes sociales para promover el cuidado del agua	1	2	3	4	5
9	El hotel implementa programas para el uso eficiente del agua	1	2	3	4	5
GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA						
10	El hotel cuenta con un programa para el uso eficiente de la energía	1	2	3	4	5
11	El hotel maximiza el uso de la luz natural y controla el consumo de energía	1	2	3	4	5
13	El hotel utiliza tecnologías que reducen el consumo de energía y aprovechan energías renovables como paneles solares	1	2	3	4	5
15	Se realiza el mantenimiento adecuado a los equipos eléctricos	1	2	3	4	5
16	El hotel promueve el apagado de luces y aparatos electrónicos cuando no están en uso	1	2	3	4	5

17	El hotel utiliza carteles informativos para concienciar sobre el consumo de energía	1	2	3	4	5
GESTIÓN EFICIENTE DE LOS DESECHOS						
19	El hotel clasifica los residuos para el reciclaje y proporciona información sobre la clasificación de residuos	1	2	3	4	5
20	El hotel establece horarios para la recolección de residuos	1	2	3	4	5
22	El hotel tiene políticas efectivas de reutilización de materiales que contribuyen a la sostenibilidad.	1	2	3	4	5
23	Observa ejemplos claros de cómo el hotel reutiliza materiales para reducir desechos.	1	2	3	4	5
25	El hotel cuenta con puntos de acopio para desechos reciclables	1	2	3	4	5
27	Los cestos de basura se encuentran en lugares estratégicos	1	2	3	4	5
POLÍTICA DE ABASTECIMIENTO Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES						
28	Los servicios y productos del hotel son entregados en el tiempo acordado	1	2	3	4	5
30	Considera que el hotel se adapta rápidamente a las necesidades de pedidos que tiene	1	2	3	4	5
31	Considera que la variedad de productos ofrecidos por el hotel es adecuada para satisfacer sus necesidades	1	2	3	4	5
32	La calidad de los productos suministrados por los proveedores del hotel cumple con sus expectativas	1	2	3	4	5
34	Se facilita una lista de productos que se ofrece en el hotel	1	2	3	4	5
36	Los productos que necesita siempre están disponibles	1	2	3	4	5
SEGURIDAD E HIGIENE						
37	Observa señalizaciones y avisos de seguridad en áreas clave durante su estancia	1	2	3	4	5
39	Se siente seguro con las medidas de seguridad e higiene que el hotel implementa	1	2	3	4	5
41	El hotel proporciona equipamiento de protección personal a todos los empleados	1	2	3	4	5
42	El equipamiento de protección personal en el hotel está siempre en buen estado y es suficiente	1	2	3	4	5
43	Las áreas comunes del hotel están siempre limpias y bien mantenidas	1	2	3	4	5
44	La limpieza de áreas comunes se lleva a cabo en horarios que no hay afluencia de público	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: Este cuestionario contiene frases relativamente cortas, que permiten hacer una descripción de cómo se percibe la calidad del servicio. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considera expresa mejor su punto de vista.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
VALORACIÓN DEL PERSONAL						
1	Los colaboradores se preocupan en ofrecerle ayuda	1	2	3	4	5
2	Los colaboradores están dispuestos a resolver sus inquietudes	1	2	3	4	5
3	El servicio prestado fue el adecuado	1	2	3	4	5
4	Le brindaron la entrega de servicio a tiempo	1	2	3	4	5
5	Los colaboradores son competentes y profesionales	1	2	3	4	5
6	Los colaboradores se presentan limpios y aseados	1	2	3	4	5
VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES						
7	Las instalaciones del hotel son agradables	1	2	3	4	5
8	Las instalaciones son cómodas y acogedoras	1	2	3	4	5
9	Las instalaciones cuentan con las medidas de seguridad.	1	2	3	4	5
10	Los colaboradores conocen los procedimientos de emergencia, urgencia o accidente ante una situación de riesgo	1	2	3	4	5
11	El servicio de limpieza es permanente	1	2	3	4	5
12	El servicio de limpieza está a disposición ante cualquier eventualidad en las habitaciones	1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO						
13	Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente	1	2	3	4	5
14	Sintió trato amable y cortés en el hotel	1	2	3	4	5
15	Se presta el servicio con rapidez	1	2	3	4	5

16	Se ha resuelto de forma eficaz cualquier problema presentado en las instalaciones	1	2	3	4	5
17	Los datos y la información que se le ofreció fueron correctos	1	2	3	4	5
18	Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de juicio de expertos

Validación del instrumento: GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Patricia Yllescas Rodríguez

DNI: 07266567

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Patricia Yllescas Rodríguez

DNI: 07266567

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Flores Farro Ynma Angelica

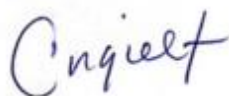
DNI: 40200403

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Flores Farro Ynma Angelica

DNI: 40200403

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Índice de coincidencias

KEYLA MELISSA CHECYA HUARCA
6. TESIS PARA REPOSITORIO _ KEYLA MELISSA CHECYA HUARCA.docx

Similitud 19% Marcas de alerta Escritura con IA --%

TESIS
GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL HOTEL RESTAURANTE FUNDO DEL VALLE, LURÍN - 2024

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
KEYLA MELISSA CHECYA HUARCA
ORCID: 0009-0006-9457-7442

ASESOR
DR. HUGO ALBERTO MENDOZA GUISPE

Página 1 de 106 21055 palabras 128%

19% Similitud General

Filtros

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas

1 Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	5%
66 text blocks 902 palabras coincidentes		
2 Internet	repositorio.ucv.edu.pe	3%
47 text blocks 499 palabras coincidentes		
3 Internet		

Anexo 5. Documento de consentimiento informado

Lurín, 03 de junio del 2024

Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Srta Keyla Melissa Checya Huarca identificado con DNI 71618578 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL HOTEL RESTAURANTE FUNDO DEL VALLE, LURÍN".

Estas actividades fueron realizadas los días 15 de mayo en el Km 32.5 Antigua Panamericana Sur - Lurín, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Fundo del Valle.

La Señorita Keyla contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los clientes quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencialidad.

Atentamente



Miguel Ruiz
JEFE COMERCIAL

Firma y sello

KM 32.5 Antigua Panamericana Sur - Lurín

Teléfono: 998 311 049

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
43	VAR00043	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
44	VAR00044	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
45	VAR00045	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
46	VAR00046	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
47	VAR00047	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
48	VAR00048	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
49	VAR00049	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
50	VAR00050	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
51	VAR00051	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
52	VAR00052	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
53	VAR00053	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
54	VAR00054	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
55	DD1	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
56	DD2	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
57	DD3	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
58	VD	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
59	D1R	Númérico	8	2	Gestión eficiente...	{1,00, Defici...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
60	D2R	Númérico	8	2	Gestión eficiente...	{1,00, Defici...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
61	D3R	Númérico	8	2	Gestión eficiente...	{1,00, Defici...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
62	D4R	Númérico	8	2	Política de aba...	{1,00, Defici...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
63	D5R	Númérico	8	2	Seguridad e hig...	{1,00, Defici...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
64	VIR	Númérico	8	2	Gestión de bue...	{1,00, Defici...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
65	DD1R	Númérico	8	2	Valoración del ...	{1,00, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
66	DD2R	Númérico	8	2	Valoración de l...	{1,00, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
67	DD3R	Númérico	8	2	Organización d...	{1,00, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
68	VDR	Númérico	8	2	Calidad del serv...	{1,00, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada

Base de datos de clientes frecuentes

it	DEPARTAMEN	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCION	CONTACTO
1	Lima	Lima	Ate	CALLE SANTA INES 125 ATE	Medy Osorio
2	Lima	Lima	San Isidro	AVENIDA AMADOR MERINO REYNA OFIC: 601A Y 602-B 281 SAN ISIDRO	BASTIAN MOYA
3	Lima	Lima	Barranco	CALLE ALFREDO SILVA 180 BARRANCO, LIMA, LIMA, LIMA	ELMER SANTISTEBAN
4	Lima	Lima	ATE	PROLONGACION JR. MANUEL A. ODRIA NRO. 346 COO. 27 DE ABRIL (SECT.08	ARTURO JARUFE
5	Lima	Lima	San Isidro	AVENIDA REPUBLICA DE PANAMA NRO. 3591 INT. 302 LIMA	JULIO TUERO
6	Lambayeque	Chiclayo	La Victoria	CARRETERA VIA EVITAMIENTO S/N SECTOR CHACUPE, LA VICTORIA	Deyci Marilyn Morill
7	Lima	Lima	Miraflores	AVENIDA MARISCAL LA MAR 1263 PISO 6. MIRAFLORES	Cristian Mondragón
8	Lima	Lima	Miraflores	JIRON JOSE GALVEZ 438 MIRAFLORES, LIMA, LIMA, LIMA	OSCAR TORRES
9	Lima	Lima	San Isidro	CALLE LUIS FELIPE VILLARAN 315 SAN ISIDRO, LIMA	Juan Alberto Bass
10	Lima	Lima	Punta Hermosa	CARRETERA PANAMERICANA SUR KM 38, LOTE 12. PUNTA HERMOSA, LIMA	JAIME ULARTE
11	Lima	Lima	La Victoria	AVENIDA 28 DE JULIO 1178 LA VICTORIA, LIMA, LIMA, LIMA	Juan Torres
12	Lima	Lima	MIRAFLORES	CALLE LA PAZ 730 MIRAFLORES, LIMA, LIMA, LIMA	Javier Quiñonez
13	Ancash	Ancash	HUARAZ	CARRETERA ANTG. TACILAN KM 2, GRIFO ORTIZ. HUARAZ, HUARAZ, HUARAZ,	Marco ortiz
14	Lima	Lima	Lurin	AVENIDA LOS EUCALIPTOS, MZE, LT 08, UNIDAD CATASTRAL 10816, URB	RICARDO POMA
15	Piura	Piura	Piura	ZONA AA.HH TUPAC AMARUC MATANZA (NATUCULTURA) - piso 1, LA	MAIKOL REVILLA
16	Lima	Lima	La Molina	CALLE LOS CANARIOS (INT. 201 URB. SAN CESAR II ETAPA (FRENTE COMISARIA	Leslie Vargas
17	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	CARRETERA PANAMERICANA NORTE 780 LAMBAYEQUE, LAMBAYEQUE,	RAFAEL PACHAMANGO
18	Lima	Lima	San Martin de Porres	AV ALFREDO MENDIOLA 965 URB PALAO - SAN MARTIN DE PORRES	Jarika Abanto
19	Lima	Lima	Los olivos	AVENIDA EL OLIVO 267	Rafaela Chirinos
20	Lima	Lima	San Martin de Porres	CALLE CONGA 1257	Gina Loza
21	Lima	Lima	Pueblo Libre	CALLE SANTA CECILIA ,URB.FUNDO ORDEA 107 PUEBLO LIBRE, LIMA, LIMA	Carlo Castillo León
22	Lima	Lima	Surquillo	AVENIDA TOMAS MARSANO 505 SURQUILLO, LIMA, LIMA, LIMA	Luis Torpocco
23	Lima	Lima	Los olivos	AVENIDA AV ALFREDO MENDIOLA 3698 CC MEGAPLAZA PUERTA 7	Carlo Castillo León
24	Ica	Ica	Ica	AVENIDA SAN MARTIN 545 ICA, ICA, ICA, ICA	Nicole Leon

it	DEPARTAMEN	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCION	CONTACTO
25	Ancash	Santa	Chimbote	JIRON FRANCISCO PIZARRO 620 CHIMBOTE, CHIMBOTE, SANTA, ANCASH	Denisse Perez
26	Ancash	Santa	Chimbote	JIRON MANUEL RUIZ MZ I LT 36 AAHH BOLIVAR BAJO CHIMBOTE 812	Yhony Lopez
27	Lima	HUARA	HUACHO	CALLE ROMON COLOBARRUTIA - COLEGIO SAN IGNACIO DE LOYOLA S/N	MARCIAL ENRIQUE PALO
28	Lima	Lima	CALLAO	AVENIDA ELMER FAUCETT 2823 OFIC 210 PISO 2 TORRE A . CALLAO, CALLAO	KIM SEONG KOOK
29	Trujillo	Trujillo	LA LIBERTAD	AVENIDA AMERICA SUR NRO 1330 . TRUJILLO, TRUJILLO, TRUJILLO	Roberto Jara
30	Lima	Lima	Chorrillos	CALLE GALAPAGOS MZ E09 LOTE 23 - URB. LOS CEDROS DE VILLA .	Sheyla Diaz
31	Lima	Lima	Santiago de Surco	AVENIDA CAMINOS DEL INCA 390 SANTIAGO DE SURCO, LIMA, LIMA, LIMA	Diego Martinez P.
32	Lima	Lima	Santiago de Surco	CL ARICOTA 106 PI 6 - URB TAMBO DE MONTERRICO; SURCO	Luciano Barrios
33	Trujillo	Trujillo	LA LIBERTAD	AVENIDA AMERICA SUR URB SANTO DOMINGUITO 1 ETAPA 1309 T	Michael Huaman
34	Lima	Lima	Ate	AVENIDA NICOLAS AYLLON 3904 ATE, LIMA, LIMA, LIMA	Martha Arenas
35	Lima	Lima	Miraflores	AVENIDA PETIT THOUARS (URB. BARBONCITO) 4799 MIRAFLORES	CLAUDIA NOBLECILLA
36	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	AVENIDA PEDRO RUIZ GALLO UNIDAD 101 754 CHICLAYO, CHICLAYO	Nicole Ochoa Diaz
37	Arequipa	Arequipa	Alcides Carrión	AVENIDA DANIEL ALCIDES CARRION 168, SAN FERNANDO . AREQUIPA,	Carmen Puchuri
38	Arequipa	Arequipa	La Joya	AVENIDA LA MAR S/N LA JOYA, AREQUIPA, AREQUIPA, AREQUIPA	Rayt Gomez
39	Arequipa	Arequipa	Islay	AVENIDA DEAN VALDIVIA 304 DEAN VALDIVIA, ISLAY, ISLAY, AREQUIPA	Ricardo Valdivia
40	Lima	Lima	SAN BORJA	AVENIDA JOAQUIN LA MADRID LAS CAMELIAS 175 SAN BORJA, LIMA, LIMA	Renato Infantes
41	Arequipa	Arequipa	Arequipa	CALLE PIEROLA ND :ND CERCADO 111 Int. A, AREQUIPA, AREQUIPA,	DILNER CALDERON COSS
42	Lima	Lima	LURIN	CENTRO INDUSTRIAL LAS PRADERAS DE LURIN, MZ: A, LOTE: 21 SN LURIN,	Jorge Valencia
43	Arequipa	Arequipa	UCHUMAYO	ZONA VALLE CHILI SECTOR (ALTO CURAL) PARCELA 721 UCHUMAYO,	Mirla Lujan Paredes
44	Lima	Lima	Lima	JIRON CUZCO 811 PISO 4 OFC 402 - CERCADO DE LIMA 811, LIMA	ALDO VEGA
45	Lima	Lima	MAGDALENA DEL MAR	AVENIDA ALBERTO DEL CAMPO 421 . MAGDALENA DEL MAR, LIMA, LIMA, LIMA	Junior Baldeon
46	Lima	Lima	LIMA	JIRON CAMANA - CERCADO DE LIMA 1043 LIMA, LIMA, LIMA, LIMA	LEYDI REYES
47	Lima	Lima	San Martin de Porres	AVENIDA ALFREDO MENDIOLA 1065 SAN MARTIN DE PORRES, LIMA, LIMA,	Sadid Palomino
48	Trujillo	Trujillo	VICTOR LARCO HERRERA	AVENIDA 2 DE MAYO 1240 VICTOR LARCO HERRERA, TRUJILLO, TRUJILLO	Diana Olivares
49	Lima	Lima	ATE	AVENIDA METROPOLITANA MZ. N LTE. 22 URB. TILDA - ATE, LIMA, LIMA, LIMA	DIEGO MASIAS

it	DEPARTAMEN	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCION	CONTACTO
49	Lima	Lima	ATE	AVENIDA METROPOLITANA MZ. N LTE. 22 URB. TILDA - ATE, LIMA, LIMA, LIMA	DIEGO MASIAS
50	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	CARRETERA CHICLAYO A LAMBAYEQUE KM 3 5 PISO 1 S/N CHICLAYO,	Carla Pino
51	Lima	Lima	Surco	AVENIDA LA ENCALADA 1420, EDIF. POLO HUNT II SN, piso 11, Int. 1102 ,	JOSÉ MIGUEL BRIONES
52	Lima	Lima	SAN ISIDRO	AVENIDA PAZ SOLDAN 160, piso 10, SAN ISIDRO, LIMA, LIMA, LIMA	EDUARDO FLORIAN
53	Lima	Lima	Comas	MANZANA B1 LT 1 PARQUE INDUSTRIAL - AUXILIAR PANAMERICANA NORTE	VICTOR PUENTE
54	Lima	Lima	Santiago de Surco	CALLE ARICOTA 184, INT 202 . SANTIAGO DE SURCO,	JAIME ULARTE
55	Arequipa	Arequipa	Arequipa	CAMPAMENTO JUAN BARCLAY PARQUE INDUSTRIAL 261 AREQUIPA, AREQUIPA,	LUCIA GEORRILL
56	Piura	Piura	Piura	AVENIDA CHIRCHINGNO SN (COLEGIO VALLESOL) . PIURA, PIURA, PIURA, PIURA	MERCEDES CORDERO
57	Lima	Lima	SAN ISIDRO	CALLE DIONISIO DERTEANO - OF. 801 B 144 SAN ISIDRO, LIMA, LIMA, LIMA	Gustavo Nuñez M
58	Trujillo	Trujillo	Trujillo	AVENIDA AMERICA DEL SUR UR. PALERMO 1330 TRUJILLO, TRUJILLO, TRUJILLO	Luis Rodriguez
59	Callao	Lima	Santiago de Surco	AVENIDA CAMINOS DEL INCA 390 SANTIAGO DE SURCO, LIMA, LIMA, LIMA	Ronal Venturo
60	Lima	Lima	Santiago de Surco	Av. Javier Prado Este 4600, Santiago de Surco	Miguel Angel Giribaldi
61	Lima	Lima	SAN ISIDRO	AVENIDA JAVIER PRADO ESTE URB CORPAC 1476 SAN ISIDRO.	SAULO MAQUI
62	Lima	Lima	LINCE	AVENIDA EDGARDO REBAGLIATI 413 LINCE, LIMA, LIMA, LIMA	THOMAS TERRONES
63	Lima	Lima	LINCE	AVENIDA EDGARDO REBAGLIATI 413 LINCE, LIMA, LIMA, LIMA	Melissa Terrones
64	Lima	Lima	Santiago de Surco	AVENIDA EL DERBY TORRE 3 OF. 607 055 SANTIAGO DE SURCO, LIMA, LIMA	RAUL LAMADRID
65	Lima	Lima	SAN ISIDRO	CALLE AMADOR MERINO REYNA 465 INT. 901 URB. JARDIN . SAN ISIDRO, LIMA,	Paul Cossar
66	Piura	Piura	Piura	PIURA / CA ANTIGUA PANAMERICANA 1213 (BALNEARIO VICHAYITO); TALARA	Alessandro Viale
67	Lima	Lima	SAN ISIDRO	AVENIDA JAVIER PRADO ESTE 499 SAN ISIDRO, LIMA, LIMA, LIMA	VALENTIN Nuñez
68	Lima	Lima	SAN ISIDRO	AVENIDA REPUBLICA DE PANAMA 3591, OFICINA 301 . SAN ISIDRO, LIMA	Silbia Curotto
69	Lima	Lima	Lurin	AVENIDA EUCALIPTOS LOTE 1-B-A, URB. SANTA GENOVEVA . LURIN, LIMA	Yon Manrique Espinoz
70	Lima	Lima	RIMAC	AVENIDA TARAPACA 2 RIMAC LIMA SN RIMAC, LIMA, LIMA, LIMA	MARTIN VIVAR M
71	Piura	Piura	Piura	CALLE EDIFICIO PETROPERU S/N, FRENTE A LOS PARQUES 33 Y 34 . piso . Int	Sharon Nieves Benite
72	Lima	Lima	Santiago de Surco	AVENIDA MANUEL OLGUIN 373 SANTIAGO DE SURCO, LIMA, LIMA, LIMA	Yon Manrique Espinoz
73	Lima	Lima	Santiago de Surco	CALLE LOS ANTARES INT 707-B URB LA ARBOLADA 320 SANTIAGO DE SURCO,	Rafael Arenas

it	DEPARTAMEN	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCION	CONTACTO
73	Lima	Lima	Santiago de Surco	CALLE LOS ANTARES INT 707-B URB LA ARBOLADA 320 SANTIAGO DE SURCO,	Rafael Arenas
74	Lima	Lima	Lima	AVENIDA COLONIAL (MUELLE TORTUGA) 2042 LIMA, LIMA, LIMA, LIMA	MARIO TERZANO
75	Lima	Lima	JESUS MARIA	CALLE GUISEPPE GARIBALDI 339 JESUS MARIA, LIMA, LIMA, LIMA	GERARDO GARCIA
76	HUANUCO	HUANUCO	HUANUCO	JIRON HERMILIO VALDIZAN 871 HUANUCO, HUANUCO, HUANUCO, HUANUCO	ROBERT TRUJILLO MEND
77	Lima	Lima	Miraflores	AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA 5895 MIRAFLORES, LIMA, LIMA, LIMA	JUNIOR DIAZ
78	Lima	Lima	Miraflores	AVENIDA MARISCAL LA MAR 698 MIRAFLORES, LIMA, LIMA, LIMA	DANIEL VENEGAS
79	Lima	Lima	Miraflores	JIRON ANDALUCIA 174 MIRAFLORES, LIMA, LIMA, LIMA	DALILA SALAS ROCA
80	San Martin	San Martin	Tarapoto	JIRON AUGUSTO B. LEGUIA 356 TARAPOTO, SAN MARTIN, SAN MARTIN, SAN	ENRIQUE CISNEROS .
81	San Martin	San Martin	Tarapoto	JIRON JIMENEZ PIMENTEL 1204 TARAPOTO, SAN MARTIN, SAN MARTIN, SAN	RUT MERY CAHUAZA GUT
82	Callao	Trujillo	VICTOR LARCO HERRERA	ZONA AUX. PANAMERICANA NORTE (COSTADO IMPERIO SUITES) . VICTOR	Maria Rufino Salinas