



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO “ZEGEL
IPAE”
PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACION DE
NEGOCIOS**

**PLAN DE MEJORA EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA
LA EMPRESA GRAN HOTEL JUNGLA S.A.C**

**Trabajo de aplicación profesional para obtener el título Profesional Técnico en
Administración de Negocios**

**GISLENY MEZA CELIS
(0000-0002-7682-4059)**

**LILIAN CYNDY RIOS PINEDO
(0000-0002-1002-8060)**

Iquitos – Perú

2024

Dedicatoria

Dedicamos este presente trabajo a nuestros padres, por la ayuda incondicional y enseñarnos a crecer inculcándonos los valores. A las enseñanzas de nuestros facilitadores que nos guían a un futuro profesional.

Índice general

Resumen Ejecutivo.....	9
Introducción	10
Capítulo I Proyecto Empresarial.....	11
Identificación del Problema	11
Justificación de la Mejora Empresarial.....	20
Indicadores de Impacto de la Mejora Empresarial	23
Capítulo II Reseña de la Empresa.....	25
Descripción del Negocio.....	25
Misión, Visión, Valores Corporativos y Objetivos Estratégicos de la Empresa	29
<i>Misión</i>	29
<i>Visión</i>	29
<i>Valores</i>	29
<i>Objetivos estratégicos</i>	30
Breve Resumen de la Trayectoria Empresarial	31
Capítulo III.....	32
Diagnóstico Empresarial	32
Entorno Empresarial	32
<i>Análisis Pestel</i>	32
<i>Análisis de las Fuerzas de Porter</i>	40
Perspectivas del Diagnóstico Empresarial	42
<i>Financiera</i>	42
<i>Clientes</i>	50
<i>Procesos internos</i>	62
<i>Capacidades del Personal y la Organización</i>	66
Capítulo IV Oportunidad de Mejora empresarial.....	69
Identificación del Área de Aplicación para el Plan de Mejora Empresarial	69

<i>Problema</i>	69
<i>Causas</i>	69
<i>Puntos Críticos</i>	73
Formulación de la Oportunidad de Mejora	75
<i>Priorización de Puntos Críticos</i>	75
Capítulo V Propuesta de Mejora Empresa	78
Justificación de la Mejora Empresarial	78
Objetivos de la Mejora	79
<i>Objetivo general</i>	79
<i>Objetivos específicos</i>	79
Estrategias	80
Factores Internos	92
Escenarios Externos	93
Evaluación de Alternativas Beneficio – Costo.....	95
Capítulo VI Implementación de la Propuesta de Mejora	97
Cronograma de Implementación.....	97
Plan de Acción	98
Sistema de Monitoreo	100
Definición de los Indicadores de Desempeño.....	101
Conclusiones	102
Recomendaciones	104
Referencias bibliográficas	105
Anexos	107

Índice de Tablas

Tabla 1 Cantidad de habitaciones instaladas	11
Tabla 2 Ocupación de alojamiento anual	12
Tabla 3 Alojamiento del Gran Hotel La Jungla del año 2018	14
Tabla 4 Alojamiento del Gran Hotel La Jungla del año 2019	15
Tabla 5 Alojamiento del Gran Hotel La Jungla del año 2020	16
Tabla 6 Alojamiento del Gran Hotel La Jungla año 2021	18
Tabla 7 Alojamiento del Gran Hotel La Jungla año 2022.....	19
Tabla 8 Lienzo de Canvas	28
Tabla 9 Objetivos estratégicos	30
Tabla 10 Análisis de Porter	41
Tabla 11 Análisis vertical y horizontal del Estado de Pérdidas y ganancias del Gran Hotel La Jungla 2021 - 2022.....	43
Tabla 12 Análisis vertical y horizontal del balance general del Gran Hotel La Jungla 2021 - 2022.....	45
Tabla 13 Flujo de caja proyectado sin plan de mejora	47
Tabla 14 Flujo de caja proyectado con plan de mejora	48
Tabla 15 Indicadores financieros del Plan de Mejora del Gran Hotel La Jungla.....	49
Tabla 16 Resultados	50
Tabla 17 Resultado de la pregunta 01	52
Tabla 18 Resultado de la pregunta 02	53
Tabla 19 Resultado de la pregunta 03	54
Tabla 20 Resultado de la pregunta 04	55
Tabla 21 Resultado de la pregunta 05	56
Tabla 22 Resultado de la pregunta 06	57
Tabla 23 Resultado de la pregunta 07	58
Tabla 24 Resultado de la pregunta 08	59
Tabla 25 Resultado de la pregunta 09	60
Tabla 26 Resultado de la pregunta 10	61
Tabla 27 Análisis del proceso interno del Gran Hotel La Jungla.....	65
Tabla 28 Evaluación del personal del Gran Hotel La Granja.....	67
Tabla 29 Personal contratado del Gran Hotel La Granja 2018-2022	68

Tabla 30	Valoración de las causas del problema del Gran Hotel La Jungla.....	71
Tabla 31	Cotización del software para el Gran Hotel La Jungla.....	88
Tabla 32	Cálculo de costo de publicidad para el Gran Hotel La Jungla	89
Tabla 33	Costo de capacitación de personal del Gran Hotel La Jungla	90
Tabla 34	Cálculo del costo de inversión del plan de mejora del Gran Hotel La Jungla	95
Tabla 35	Calculo del beneficio costo del plan de mejora del Gran Hotel La Jungla	96
Tabla 36	Cronograma de implementación de plan de mejora del Gran Hotel La Jungla	97
Tabla 37	Plan de acción de mejora del Gran Hotel La Jungla	99

Índice de figuras

Figura 1 Alojamiento anual de los últimos cinco años	13
Figura 2 Alojamiento año 2018	15
Figura 3 Alojamiento del Gran Hotel La Jungla año 2019	16
Figura 4 Alojamiento del Gran Hotel La Jungla año 2020	17
Figura 5 Alojamiento del Gran Hotel La Jungla año 2021	18
Figura 6 Alojamiento del Gran Hotel La Jungla año 2022	19
Figura 7 Logo de la empresa El Gran Hotel La Jungla	26
Figura 8 Servicio de transporte del Gran Hotel La Jungla	26
Figura 9 Servicio de piscina del Gran Hotel La Jungla	27
Figura 10 Servicio de restaurante del Gran Hotel La Jungla	27
Figura 11 Línea de tiempo de la trayectoria empresarial del Hotel La Jungla	31
Figura 12 Inflación de Perú 2024	34
Figura 13 Resultado de la pregunta 01	52
Figura 14 Resultado de la pregunta 02	53
Figura 15 Resultado de la pregunta 03	54
Figura 16 Resultado de la pregunta 04	55
Figura 17 Resultado de la pregunta 05	56
Figura 18 Resultado de la pregunta 06	57
Figura 19 Resultado de la pregunta 07	58
Figura 20 Resultado de la pregunta 08	59
Figura 21 Resultado de la pregunta 09	60
Figura 22 Resultado de la pregunta 10	61
Figura 23 Descripción del proceso operativo del Gran hotel La Jungla; identificación de deficiencias	64
Figura 24 Diagrama de Ishikawa del Gran Hotel La Jungla.....	70
Figura 25 Árbol del problema.....	72
Figura 26 Creación del perfil del cuartero	80
Figura 27 Creación del perfil de lavandería.....	81
Figura 28 Creación del perfil del recepcionista	81
Figura 29 Creación del perfil del conserje.....	82
Figura 30 Reformulación y creación del nuevo proceso del servicio hotelero del Gran Hotel La Jungla.....	83

Figura 31	Impacto del plan de mejora en las áreas del diagrama Ishikawa.....	83
Figura 32	Nuevo organigrama de integración del Gran Hotel La Jungla.....	84
Figura 33	Interfaz de CRM hotelero.....	87
Figura 34	Interfaz de CRM hotelero02.....	87
Figura 35	Interfaz de CRM hotelero03.....	88

Resumen Ejecutivo

El trabajo de investigación se basa en un plan de mejora en el área de servicio de atención al cliente con la finalidad de elevar la calidad del servicio hotelero en el gran hotel la Jungla Iquitos. La propuesta de mejora está orientada a optimizar las diferentes actividades que están sujetas al servicio de atención al cliente, brindando al huésped comodidad, seguridad y confianza.

En la investigación se recopiló información de la empresa El Gran Hotel La Jungla en un estudio que sirvió para detectar cuales eran las debilidades de cada departamento y poder identificar el origen del problema que radica en la pérdida de clientes.

El objetivo general de la investigación es determinar de qué manera el plan de mejora puede contribuir a un mejor desempeño del Gran Hotel La Jungla en los diferentes departamentos de la empresa con la productividad de cada trabajador.

Para la ejecución del plan de mejora se necesita una inversión de S/10,780.00, la cual generara un beneficio costo S/ 1.8, demostrando de tal manera la efectividad e impacto de la propuesta de mejora.