



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**“CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL HOSTAL
IXNUK CLASS DE TRES ESTRELLAS, PIURA – 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTORA:

BACH.JIMENEZ MATICORENA, MELISSA ROWINA

ASESOR:

MG. HURTADO CASTAÑEDA, JAMY MARÍA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

PIURA – PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

Mg. José Ítalo Lama Rosales

PRESIDENTE

Mg. Jamy María Hurtado Castañeda

SECRETARIA

Lic. Mariela Olaya Torres

VOCAL

DEDICATORIA

A MIS PADRES: GUILLERMO Y PAULA

Todo mi amor y eterna gratitud a su esfuerzo y sacrificio, por darme en todo momento su ayuda incondicional a lo largo de mi carrera, por brindar su apoyo y por la confianza depositada en mí.

A MIS HERMANOS: VANESSA, YAIR, LOREDANA Y MARIA DEL CARMEN

Por su cariño, amor y unión, por sus ganas de siempre salir adelante y confiando plenamente en mí.

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar por medio de la presente mi agradecimiento especial a la empresa Corporación Ixnuk E.I.R.L., por brindarme las facilidades, oportunidad de realizar mis prácticas Preprofesionales en la empresa y darme las herramientas necesarias para realizar este proyecto de Investigación.

Durante el tiempo que he realizado mis prácticas en Corporación Ixnuk E.I.R.L., me han permitido desempeñarme óptimamente en la labor para lo cual pertenece a mi carrera profesional.

Asimismo, quisiera reiterarle mis deseos de trabajar en Corporación Ixnuk E.I.R.L., cuando se presente la oportunidad.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Melissa Rowina Jimenez Maticorena con DNI N° 73102419, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Piura, 18 de diciembre del 2014

Melissa Rowina Jimenez Maticorena

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad en la Prestación del Servicio en el Hostal Ixnuk Class de Tres Estrellas, Piura – 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Problema	16
1.2. Objetivos.....	16
II. MARCO METODOLÓGICO.....	17
2.1. Variable.....	17
2.2. Operacionalización de Variable.....	17
2.3. Metodología	18
2.4. Tipos de estudio.....	18
2.5. Diseño.....	18
2.6. Población y Muestra	19
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección	19
2.8. Métodos de análisis de datos	20
2.9. Aspectos éticos	20

III.	RESULTADOS	21
IV.	DISCUSIÓN.....	36
V.	CONCLUSIONES	40
VI.	SUGERENCIAS.....	41
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
	ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Si cuentan con uniforme que lo identifica como colaborador del Establecimiento.....	21
Tabla 2. Si utilizan su uniforme hasta la hora de salida.....	22
Tabla 3. Manual de Organización y funciones.....	23
Tabla 4. Se sienten identificados con la visión y misión de la empresa.....	24
Tabla 5. Equipo de trabajo.....	25
Tabla 6. Se sienten partícipe de los éxitos y fracasos del establecimiento de hospedaje.....	26
Tabla 7. Funciones y responsabilidades de su área se encuentran bien definidas.....	27
Tabla 8. Les resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.....	28
Tabla 9. Recibe información de cómo desempeña su trabajo en su área.....	29
Tabla 10. Trabajo de las áreas están bien organizadas.....	30
Tabla 11. Condiciones de trabajo de su área.....	31
Tabla 12. Las cargas de trabajo.....	32
Tabla 13. La empresa proporciona oportunidades para su desarrollo profesional.....	33
Tabla 14. El personal es escuchado.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Recepción del Hostal Ixnuk Class.....	58
Figura 02: Lobby del Hostal Ixnuk Class.....	58
Figura 03: Directorio del Hostal Ixnuk Class.....	59
Figura 04: Habitación doble del Hostal Ixnuk Class.....	59
Figura 05: Sala de Eventos del Hostal Ixnuk Class.....	60
Figura 06: Restaurante del hostal Ixnuk Class.....	60
Figura 07: Publicidad del Hostal Ixnuk Class.....	61
Figura 08: Movilidad del Hostal Ixnuk Class.....	62

RESUMEN

La presente investigación realizada en el Hostal Ixnuk Class, ha tenido como objetivo general analizar cuál es el nivel de Calidad en la Prestación del Servicio en el Hostal Ixnuk Class de tres Estrellas, en base a un análisis estratégico del nivel de satisfacción del cliente interno, que permitirá establecer las medidas de mejoramiento para que el personal, la organización y las instalaciones brinden una óptima calidad hacia el cliente externo. El proyecto de investigación se trabajó con una población de 19 personas (trabajadores del establecimiento de Hospedaje), en la cual a través de ellos se pudo identificar como ellos participan en brindar una buena calidad a los clientes. Los instrumentos que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario que tiene como objetivo medir el nivel de calidad que brinda dentro de la empresa, saber cómo vienen trabajando para su mejora y la guía de observación tiene como objetivo identificar si cumple con los requisitos mínimos que le corresponde a su clasificación. El procesamiento de análisis de datos se realizó con el programa de Excel y el programa SPSS. Así mismo, mediante el uso de los instrumentos, se identificó que de los 19 colaboradores no están satisfechos con el uniforme, no se sienten parte de un equipo y no tienen conocimiento del Manual de Organización y Funciones por otro lado por parte de la organización el personal siente que no están siendo escuchados y la empresa no les proporciona oportunidades para su desarrollo profesional y por ultimo las instalaciones si cumplen con los requisitos mínimos que el reglamento de Hospedaje menciona. Se ha concluido que si se logra cumplir con las políticas establecidas en el establecimiento de hospedaje, es decir, que el Hostal brinde un nivel de calidad en la prestación del Servicio alta, mediante el personal con su satisfacción laboral, que la organización se preocupe en lograr que el personal cumpla con sus deberes según su área y por último que las instalaciones estén en buenas condiciones para que el cliente externo se sienta satisfecho con el servicio, se lograra brindar un mejor servicio de Calidad.

Palabras claves: Calidad en la prestación del servicio, personal, organización y las instalaciones.

ABSTRACT

This research conducted at the Hostal Ixnuk Class, it has had as general objective to analyze what level of quality in the provision of service at the Hostal Ixnuk Class Three Stars, based on a strategic analysis of the level of internal customer satisfaction, which will set improvement measures for staff, organization and facilities provide optimum quality to the external customer. The research project worked with a population of 19 people (workers lodging establishment), which through them could be identified as they participate in providing a good quality to customers. The instruments used for data collection was the questionnaire that aims to measure the level of quality offered in the company, know how are working to improve and the observation guide aims to identify whether it meets the requirements minimum that corresponds to their classification. Processing data analysis was performed using Excel and SPSS. Also, by using the instruments, it was identified that of the 19 employees are dissatisfied with the uniform, they do not feel part of a team and have no knowledge of the Manual of Organization and Functions on the other hand by the organization staff feel they are not being heard and the company does not provide them with opportunities for professional development and finally the facilities if they meet the minimum requirements mentioned regulations Hosting. It has concluded that if it can comply with the policies established in the lodging establishment, namely, the Hostal provides a level of quality in the provision of high Service, by the staff job satisfaction, the organization concerned in ensure that staff comply with their duties according to their area and, finally, that the facilities are in good condition for the external customer is satisfied with the service, it was achieved provide better quality service.

Keywords: Quality service delivery, personnel, organization and facilities.