



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

PROCESOS EN EL ÁREA DE HOUSEKEEPING Y LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN EL HOTEL “PUNTA SAL SUITES & BUNGALOWS
RESORT” – DISTRITO DE CANOAS DE PUNTA SAL – REGIÓN
TUMBES 2013

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

AUTORA:

YACILA AZAÑERO, NORMA CECILIA

ASESOR:

LIC. ÁVILA LOYOLA, OLENKA SOFÍA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

HOSPEDAJE

PIURA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora, los amo con mi vida.

Norma Cecilia Yacila Azañero

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por ayudarme a terminar mi proyecto, también de manera especial a mi familia, principales e incondicionales gestores de mi crecimiento como persona y futura profesional en el campo de la Administración en Turismo y Hotelería.

Asimismo a mi asesor especialista Lic. Diego Becerra Chujutalli, por su constante apoyo en el semestre 2012 – II, también a mi asesora especialista Lic. Ávila Loyola Olenka Sofía, por su dedicación y motivación hacia mi persona durante este periodo 2013 - I, de igual manera a mi asesor metodológico Lic. Leónidas Guillermo Valdivia Ramírez, por brindarme sus conocimientos ayudándome a culminar satisfactoriamente esta gran tarea, y todas aquellas personas que me apoyaron en este largo caminar.

Por último agradezco a la Universidad César Vallejo Filial Piura, por formarme académica y profesionalmente durante estos cinco años de estudios universitarios, apostando por hacer de mí una profesional de calidad capaz de enfrentarse al mundo competitivo de hoy en día.

La autora.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Norma Cecilia Yacila Azañero con DNI N° 70619377, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Piura, julio de 2013



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yacila', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Norma Cecilia Yacila Azañero

PRESENTACIÓN

La presente tesis intitulada “PROCESOS EN EL ÁREA DE HOUSEKEEPING Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOTEL “PUNTA SAL SUITES & BUNGALOWS RESORT” – TUMBES – 2013” dentro del marco del curso de Desarrollo de Tesis y para la obtención de grado de bachiller en Administración en Turismo y Hotelería, se desarrolló en el periodo de abril a julio 2013.

La finalidad de esta investigación nos brinda un panorama acerca de cómo se debe mejorar la labor de los colaboradores del Área de Housekeeping mediante un programa de capacitación que los incentive a realizar sus labores de la mejor manera, logrando así ofrecer un servicio de calidad mediante la satisfacción plena de los clientes, así como también el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Espero que esta tesis sirva como base para futuras investigaciones y por supuesto que se ponga en valor mi investigación para desarrollar y mejorar la calidad del área con el buen trato del trabajador al huésped. Agradezco las sugerencias y correcciones dadas, para el enriquecimiento de este documento.

Norma Cecilia Yacila Azañero

ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUNTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MARCO METODOLÓGICO	45
2.1. Variables.....	45
2.2. Operacionalización de Variables	46
2.3. Metodología:	47
2.4. Tipo de Estudio:.....	47
Descriptivo y Correlacional.....	47
2.5. Diseño:	47
2.6. Población y Muestra:	47
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:	48
2.8. Métodos de Análisis de Datos:	48
III. RESULTADOS.....	49
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES.....	80
VI. SUGERENCIAS.....	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
VIII. ANEXOS	86
Cuadro N° 1.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Características Generales de la Población de los Clientes que se hospedaron en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013	49
Tabla N° 2: Conocimientos Suficientes del Personal para responder a las dudas con respecto al Servicio del Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	51
Tabla N° 3: Concordancia Con La Preocupación del Personal para Resolver Problemas De Los Huéspedes que se hospedaron en el hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	52
Tabla N° 4: Percepción del Aspecto Limpio y Aseado del Personal del Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	53
Tabla N° 5: Concordancia con la Disponibilidad de Personal las 24 Horas para Proporcionar al Huésped Información y Ayuda en el Momento que lo Necesita en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	54
Tabla N° 6: Concordancia con la Confiabilidad del Personal en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	55
Tabla N° 7: Concordancia con el Conocimiento y Esfuerzo del Personal para Atender las Necesidades de cada Huésped en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	56
Tabla N° 8: Concordancia con el Cumplimiento del Hotel, de los Servicios Contratados en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	57
Tabla N° 9: Concordancia con la Discreción y Respeto a la Intimidad con que se Actúa en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	59

Tabla N° 10: Concordancia con Rapidez y Eficacia con la que se Resuelve Cualquier Problema o Duda del Huésped en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes	–
2013.....	61
Tabla N° 11: Percepción de lo Importante que se Siente el Huésped en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes	–
2013.....	62
Tabla N° 12: Facilidad para Conseguir Información sobre los Diferentes Servicios que Solicita el Huésped en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes	–
2013.....	63
Tabla N° 13: Concordancia con la Limpieza y Equipamiento de las Habitaciones en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes	–
2013.....	64
Tabla N° 14: Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013 con respecto a la concordancia con la conservación de las dependencias y equipamiento del edificio.....	65
Tabla N° 15: Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013 con respecto concordancia con la seguridad de las instalaciones	66
Tabla N° 16: Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013 con respecto a la concordancia con lo agradable que resultan las diferentes dependencias e instalaciones	67
Tabla N° 17: Satisfacción del Personal de Housekeeping por el Trabajo que Realizan en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	68
Tabla N° 18: Concordancia del Personal de Housekeeping por las Decisiones que Toma y por la Capacitación que Reciben en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	69
Tabla N° 19: Dificultades que el Personal de Housekeeping Encuentra para Desarrollar su Labor en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	71

Tabla N° 20: Percepción de Diversos Aspectos Relacionados a la Actividad Laboral del Personal de Housekeeping del Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013.....72

Tabla N° 21: Sugerencias y Recomendaciones que Hace el Personal de Housekeeping a sus Superiores son Tomadas en Cuenta por sus Jefes del Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013.....74

Tabla N° 22: Opinión del Personal de Housekeeping en Relación al Ambiente que Hay con sus Compañeros en el Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013.....75

ÍNDICE DE FIGURAS

Grafico N° 1: Conocimientos Suficientes del Personal para responder a las dudas con respecto al Servicio del Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	51
Grafico N° 2: Concordancia Con La Preocupación del Personal para Resolver Problemas De Los Huéspedes que se hospedaron en el hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	52
Grafico N° 3: Percepción del Aspecto Limpio y Aseado del Personal del Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	53
Grafico N° 4: Concordancia con la Disponibilidad de Personal las 24 Horas para Proporcionar al Huésped Información y Ayuda en el Momento que lo Necesita en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	54
Grafico N° 5: Concordancia con la Confiabilidad del Personal en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	55
Grafico N° 6: Concordancia con el Conocimiento y Esfuerzo del Personal para Atender las Necesidades de cada Huésped en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	56
Grafico N° 7: Concordancia con el Cumplimiento del Hotel, de los Servicios Contratados en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	57
Grafico N° 8: Concordancia con la Discreción y Respeto a la Intimidad con que se Actúa en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	59
Grafico N° 9: Concordancia con Rapidez y Eficacia con la que se Resuelve Cualquier Problema o Duda del Huésped en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....	61

Grafico N° 10: Percepción de lo Importante que se Siente el Huésped en el Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013.....	62
Grafico N° 11: Facilidad para Conseguir Información sobre los Diferentes Servicios que Solicita el Huésped en el Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013.....	63
Grafico N° 12: Concordancia con la Limpieza y Equipamiento de las Habitaciones en el Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013.....	64
Grafico N° 13: Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013 con respecto a la concordancia con la conservación de las dependencias y equipamiento del edificio.....	65
Grafico N° 14: Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013 con respecto concordancia con la seguridad de las instalaciones.....	66
Grafico N° 15: Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013 con respecto a la concordancia con lo agradable que resultan las diferentes dependencias e instalaciones	67
Grafico N° 16: Satisfacción del Personal de Housekeeping por el Trabajo que Realizan en el Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013.....	68
Grafico N° 17: Concordancia del Personal de Housekeeping por las Decisiones que Toma y por la Capacitación que Reciben en el Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013.....	70
Grafico N° 18: Dificultades que el Personal de Housekeeping Encuentra para Desarrollar su Labor en el Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013.....	71
Grafico N° 19: Percepción de Diversos Aspectos Relacionados a la Actividad Laboral del Personal de Housekeeping del Hotel “Punta Sal Suites & Bungalows Resort” de Tumbes – 2013.....	73

Grafico N° 20: Sugerencias y Recomendaciones que Hace el Personal de Housekeeping a sus Superiores son Tomadas en Cuenta por sus Jefes del Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 2013.....74

Grafico N° 21: Opinión del Personal de Housekeeping en Relación al Ambiente que Hay con sus Compañeros en el Hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" de Tumbes – 201.....75

RESUMEN

El desarrollo de la actividad hotelera se ha incrementado constantemente, pues hoy en día existen gran cantidad de establecimientos de hospedaje que ofrecen servicio de alojamiento, por esa razón es importante mejorar constantemente el servicio que se ofrece y tener en cuenta que las habitaciones son el producto principal de ingreso para los hoteles. Se debe buscar siempre aumentar la productividad laboral de los colaboradores con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los clientes así como desarrollar el crecimiento tanto profesional como empresarial.

Para poder sustentar estas afirmaciones se aplicaron 171 encuestas a los clientes que llegan al hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort", para medir el nivel de calidad recibido por parte del personal de housekeeping, asimismo entrevistas a los colaboradores del área de pisos para saber cuáles son sus necesidades principales que ayudarán a mejorar su trabajo. Las encuestas fueron procesadas y analizadas en el programa estadístico SPSS y de la misma manera, utilizando las herramientas de Microsoft Office Excel, para arrojar información que afiance la investigación.

Después del análisis de la información procesada se llegó a la conclusión de que es importante que el personal del área de housekeeping del hotel "Punta Sal Suites & Bungalows Resort", sea capacitado con la finalidad de mejorar su trabajo y tener un conocimiento más amplio acerca de las técnicas organizativas en el área de limpieza, y otros temas relacionados con su área que le ayudarán a desenvolverse positivamente en su labor, ya que se pudo observar que muchos de los clientes no se sienten totalmente satisfechos con el servicio ofrecido.

Palabras claves: Satisfacción al cliente, Procesos en el área de Housekeeping, Gobernanta, Satisfacción, Housekeeping.

ABSTRACT

The development of the hotel business has increased notoriously due to the large number of hostels that offer hosting services. For that, it is important to improve the service that is offered and be conscious that rooms are the hotel's principal income. The increase of work's productivity of employees should be a must in order to offer a quality service that could satisfy clients' needs as well as to develop business and professional growth.

In order to nourish these statements, we have administered 171 surveys to the "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" guests. These surveys will give us a trace about the quality service given by the housekeeping staff .Besides that, these surveys will show the main needs of the helpers in the floor area. These results will help to improve their work. The surveys were analized and processed using statistical program SPSS and Microsoft Office Excel tools.

After the analysis of the processed information is concluded that, "Punta Sal Suites & Bungalows Resort" housekeeping staff requires work training in order to improve their service and acquire organization techniques in the area of cleaning and related topics. After that, they will be able to full fill guest needs.

Keywords: customer satisfaction, processes in the area of Housekeeping, Housekeeper, Satisfaction, Housekeeping