



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE HOUSEKEEPING DEL HOSTAL
PIURA-PIURA. 2012”

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

AUTORA:
CHIRA ELERA, CLAUDIA

ASESOR:
LIC. LIZANO TRONCOS, WALTER ERICKSON

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GERENCIA DE MARKETING TURÍSTICO

Piura – Perú
2012

JURADO CALIFICADOR

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

A MIS PADRES: MARITZA Y LUIS

Por su apoyo incondicional, su esfuerzo y sacrificio porque en ningún momento me negaron su apoyo material, espiritual y moral y porque confiaron en mí en todo momento, a quienes entrego el fruto de su labor.

A MIS HERMANOS: ANA Y LUIS

Por su cariño y unión, su incentivo a seguir siempre adelante y su confianza depositada en mí.

Agradezco de manera especial a mi asesor metodólogo el Lic. Walter Erickson Lizano Troncos y a mi asesor especialista la Lic. Diego Becerra Chujutalli, por la paciencia y dedicación en estos largos meses de trabajo e investigación.

Asimismo agradezco a mi casa mayor de estudios, Universidad César Vallejo Filial Piura, por brindarme la oportunidad de formarme académica y profesionalmente durante estos cinco años de estudios universitarios.

Por último a mi familia, tíos, abuelos y artífices de mi crecimiento como persona y futura profesional en el campo de la Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Claudia Chira Elera con DNI N° 46134583, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura,.....de del 2014

Claudia Chira Elera

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Propuesta de un programa de capacitación para mejorar la productividad laboral de los colaboradores del área de housekeeping del hostel Piura- Piura 2012”

Esta Tesis ha sido desarrollada con la finalidad brindar un panorama acerca de cómo se debe mejorar la productividad laboral 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 que contribuya a la satisfacción de los clientes y el aumento productivo de éstos, así como también el crecimiento y desarrollo de la empresa. En cumplimiento de reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Administración en Hotelería y Turismo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

La autora

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos.....	xii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. MARCO METODOLÓGICO.....	46
2.1. Variables	46
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología.....	46
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño de investigación.....	47
2.6. Población y muestra.....	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	48
2.9. Aspectos éticos.....	48
III. RESULTADOS.....	49
3.1. Nivel de calidad percibida por los clientes del Hostal Piura	49
3.2. Necesidades de capacitación que requieren los colaboradores del Área de Housekeeping para optimizar su servicio en el Hostal Piura	65
3.3. Programa de capacitación para mejorar la productividad laboral de los colaboradores del área de housekeeping del hostel Piura 2012.....	80
IV. DISCUSIÓN.....	106
V. CONCLUSIONES.....	110
VI. RECOMENDACIONES.....	111
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	112
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Cálculo del tamaño de muestra de clientes del Hostal	
Anexo 3: Cuestionario para la encuesta a huéspedes	

Anexo 4. Encuesta dirigida para el personal de housekeeping

Anexo 4: Validación y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Anexo 5. Perfil del cliente encuestado

Anexo 6 Archivo Fotográfico

Índice de Tablas

Tabla N° 1.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a la disposición del personal para ayudarlo durante las 24 horas.	50
Tabla N° 2.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a la preocupación del personal por resolver los problemas que se les presenten.....	52
Tabla N° 3.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a que si el personal conoce y se esfuerza por conocer sus necesidades	53
Tabla N° 4.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio-Julio 2012 con respecto a la competencia y profesionalismo del personal	54
Tabla N° 5.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a la confiabilidad por parte del personal.....	55
Tabla N° 6.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio-Julio 2012 con respecto a si el personal muestra un aspecto limpio y aseado	56
Tabla N° 7.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a que si el personal necesita ser capacitado en algunas de sus funciones	57
Tabla N° 8.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio-Julio 2012 con respecto a la limpieza de las habitaciones	58
Tabla N° 9.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a la condición de la lencería.....	59
Tabla N° 10.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto al equipamiento de las habitaciones.	60
Tabla N° 11.	

Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto al respeto por la intimidad y discreción del personal.	61
Tabla N° 12.	
Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hostal Pura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a la rapidez y exactitud en la atención de sus pedidos.....	62
Tabla N° 13.	
Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a que si perciben un clima laboral agradable dentro del establecimiento.....	63
Tabla N° 14.	
Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a que si siente que son lo más importante para la empresa.....	64
Tabla N° 15.	
Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto al nivel de satisfacción con el servicio recibido durante su estadía	65
Tabla N° 16.	
Agrado por el trabajo que realizan los colaboradores del área de housekeeping del Hostal Piura. 2012.	66
Tabla N° 17.	
Rotación de puestos de trabajo de los colaboradores del área de housekeeping en el Hostal Piura. 2012.	67
Tabla N° 18.	
Dificultades encontradas por los colaboradores del área de housekeeping para realizar sus funciones en el Hostal Piura. 2012.....	68
Tabla N° 19.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a la necesidad de tener libertad para tomar decisiones	69
Tabla N° 20.	
Razones por las cuales los colaboradores del área de housekeeping consideran que debe tener libertad para tomar decisiones	70
Tabla N° 21.	
Calificación de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a la disponibilidad de insumos para realizar sus labores.....	71
Tabla N° 22.	
Autocalificación de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a los conocimientos necesarios para realizar sus labores.	72

Tabla N° 23.	
Frecuencia de capacitación manifestada por los colaboradores del área de housekeeping .	73
Tabla N° 24.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping respecto a la necesidad de capacitación para su puesto	74
Tabla N° 25.	
Razones por las cuales los colaboradores del área de housekeeping consideran que necesitan capacitación.....	75
Tabla N° 26.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping respecto a la existencia de dificultades con su grupo de trabajo.....	76
Tabla N° 27.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a la aceptación de sus sugerencias	77
Tabla N° 28.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a los temas de capacitación requeridos	78
Tabla N° 29.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a la Importancia de un plan de capacitación	79
Tabla N° 30.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a las razones por las cuales considera importante un plan de capacitación	80

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a la disposición del personal para ayudarlo durante las 24 horas.	51
Gráfico N° 2	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a la preocupación del personal por resolver los problemas que se les presenten.....	52
Gráfico N° 3.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a que si el personal conoce y se esfuerza por conocer sus necesidades	53
Gráfico N° 4	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio-Julio 2012 con respecto a la competencia y profesionalismo del personal	54
Gráfico N° 5	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a la confiabilidad por parte del personal.....	55
Gráfico N° 6.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio-Julio 2012 con respecto a si el personal muestra un aspecto limpio y aseado	56
Gráfico N° 7.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a que si el personal necesita ser capacitado en algunas de sus funciones	57
Gráfico N° 8.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio-Julio 2012 con respecto a la limpieza de las habitaciones	
Gráfico N° 9	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a la condición de la lencería.....	59

Gráfico N° 10	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto al equipamiento de las habitaciones.	60
Gráfico N° 11.	
Opinión de los huéspedes que se alojaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto al respeto por la intimidad y discreción del personal.	61
Gráfico N° 12	
Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hostal Pura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a la rapidez y exactitud en la atención de sus pedidos.....	62
Gráfico N° 13.	
Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a que si perciben un clima laboral agradable dentro del establecimiento.....	63
Gráfico N° 14.	
Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto a que si siente que son lo más importante para la empresa.....	64
Gráfico N° 15	
Opinión de los clientes que se hospedaron en el Hostal Piura en el periodo Junio- Julio 2012 con respecto al nivel de satisfacción con el servicio recibido durante su estadía	65
Gráfico N° 16.	
Agrado por el trabajo que realizan los colaboradores del área de housekeeping del Hostal Piura. 2012.	66
Gráfico N° 17.	
Rotación de puestos de trabajo de los colaboradores del área de housekeeping en el Hostal Piura. 2012.	67
Gráfico N° 18	
Dificultades encontradas por los colaboradores del área de housekeeping para realizar sus funciones en el Hostal Piura. 2012.....	68
Gráfico N° 19.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a la necesidad de tener libertad para tomar decisiones	69
Gráfico N° 20.	
Razones por las cuales los colaboradores del área de housekeeping consideran que debe tener libertad para tomar decisiones	70

Gráfico N° 21.	
Calificación de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a la disponibilidad de insumos para realizar sus labores.....	71
Gráfico N° 22.	
Autocalificación de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a los conocimientos necesarios para realizar sus labores.	72
Gráfico N° 23.	
Frecuencia de capacitación	73
Gráfico N° 24.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping respecto a la necesidad de capacitación para su puesto	74
Gráfico N° 25.	
Razones por las cuales los colaboradores del área de housekeeping consideran que necesitan capacitación.....	75
Gráfico N° 26.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping respecto a la existencia de dificultades con su grupo de trabajo.....	76
Gráfico N° 27.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a la aceptación de sus sugerencias	77
Gráfico N° 28.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a los temas de capacitación requeridos	78
Gráfico N° 29	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a la Importancia de un plan de capacitación	79
Gráfico N° 30.	
Opinión de los colaboradores del área de housekeeping, respecto a las razones por las cuales considera importante un plan de capacitación	80

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Elaborar la propuesta de un programa de capacitación para mejorar la productividad laboral de los colaboradores del área de housekeeping del Hostal Piura. La población investigada fueron los huéspedes que se alojaron en el hostel durante los meses de junio y julio del 2012, la muestra recogida fue de 169 encuestas a través de un muestreo aleatorio simple; asimismo, se encuestaron a los cuatro colaboradores del área de housekeeping, los resultados obtenidos fueron procesados con el software SPSS versión18. Los resultados mostraron que el nivel de calidad con respecto al servicio ofrecido en el área de Housekeeping, que perciben los clientes es negativo, asimismo, se determinó que las necesidades de capacitación de los colaboradores del área de Housekeeping para optimizar sus servicios son técnicas organizativas en el trabajo de limpieza, técnicas de limpieza de habitaciones, lavandería y lencería, finalmente se estableció que un programa de capacitación elaborado en base al análisis de la calidad percibida por los clientes y las necesidades de capacitación del personal, permitirá considerar acciones que potencien sus conocimientos y habilidades, contribuyendo a mejorar la productividad del Hostal Piura, pues se plantean procedimientos para la evaluación de las capacitaciones llevadas a cabo, otorgando a la dirección del Hostal herramientas que permitan verificar los conocimientos adquiridos y el incremento de la productividad en sus puestos de trabajo.

Palabras clave: programa de capacitación, housekeeping.

ABSTRACT

The present study aimed to prepare the proposal for a training program to improve labor productivity of the employees of the housekeeping area Hostal Piura. The study population was guests who stayed at the hostel during the months of June and July 2012, the collected sample was 169 surveys through a simple random sampling; also surveyed the four partners in the area of housekeeping, the results obtained were processed with the SPSS software versión 18. The results showed that the level of quality with respect to the service provided in the area of Housekeeping , received by customers is not, also , it was determined that the training needs of employees in the area of Housekeeping to optimize their services are organizational techniques cleaning work , techniques housekeeping , laundry and linen , finally established a training program developed based on the analysis of the quality perceived by customers and staff training needs , will consider actions to enhance their knowledge and skills , helping to enhance productivity Hostal Piura , since procedures for the evaluation of the trainings conducted are raised , giving the address of Hostal tools to verify the acquired knowledge and increased productivity in their jobs .

Keywords: training program, housekeeping.