



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001 COMO ESTRATEGIA
PARA GENERAR VENTAJA COMPETITIVA: CASO HOTEL COSTA
DEL SOL DE LA CIUDAD DE PIURA - 2012

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

AUTOR

BACH. SERNAQUÉ JUÁREZ, HUGO DANIEL

ASESORES

MG. NÉLIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA
LIC. MARIELA OLAYA TORRES

LINEA DE INVESTIGACIÓN

CUANTITATIVA

PIURA – PERÚ
2013

JURADO CALIFICADOR

Mg. Nélide Rodríguez de Peña

PRESIDENTE

Econ. Lidia Olaya Guerrero

SECRETARIA

Lic. Mariela Olaya Torres

VOCAL

DEDICATORIA

A DIOS Y A MIS PADRES

A Dios quien nos guía constantemente por el buen camino, a mis papás Miguel y Rosa por el ánimo y fuerza que me daban en los momentos difíciles, cuando por algún motivo u otro quería rendirme, pero siempre los tuve a mi lado para que me den esa fuerza adicional que necesitaba. Para ellos, quienes son los verdaderos protagonistas de este logro.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios nuestro creador, ya que sin él nada y con él todo, por darme una familia tan maravillosa y por todo lo bueno que nos da día a día.

A mis padres por el apoyo incondicional en todo momento.

A mis hermanos Albert, Cindy y Julissa que en varios momentos me apoyaron de alguna u otra forma.

A la Sra. Alicia Balmaceda y al Sr. Oscar Soriano por brindarme el apoyo necesario en mis estudios, reajustando el horario laboral para no perder clases, así mismo por los consejos que en varias oportunidades me han brindado.

A gran parte del personal del Hotel Costa del Sol de Piura por brindarme su amistad en las largas 8 horas que compartimos diariamente y enseñarme poco a poco las funciones de cada área.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Hugo Daniel Sernaqué Juárez con DNI N° 45955735, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, 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 del 2013

Hugo Daniel Sernaqué Juárez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “La certificación de calidad ISO 9001 como estrategia para generar ventaja competitiva: Caso hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – 2012.”

Esta tesis ha sido desarrollada con la finalidad de determinar de qué manera la certificación de calidad ISO 9001 es utilizada como estrategia para generar ventaja competitiva en el hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

ÍNDICE

Página

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Declaración de autenticidad	
Presentación	
Resumen	
Abstract	
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	29
2.1. Variables	29
2.2 Operacionalización de variables	30
2.3 Metodología	32
2.4 Tipo de estudio	32
2.5 Diseño de investigación	32
2.6 Población y muestra	32
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.8 Métodos de análisis de datos	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	71
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	81
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	82
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	85

ANEXOS

Anexo 1: Logo ISO 9001:2008 _____	85
Anexo 2: Matriz de consistencia _____	86
Anexo 3: Acta de validación y confiabilidad de instrumentos _____	87
Anexo 4: Confiabilidad del cuestionario a clientes _____	88
Anexo 5: Confiabilidad del cuestionario a colaboradores _____	90
Anexo 6: Confiabilidad de la guía de observación _____	92
Anexo 7: Encuesta de satisfacción del cliente _____	94
Anexo 8: Escala de gestión de personal _____	95
Anexo 9: Guía de análisis documental _____	96
Anexo 10: Guía de observación _____	97
Anexo 11: Evidencia sobre procesos de selección _____	98
Anexo 12: Evidencia del rol de programación de capacitaciones _____	100
Anexo 13: Evidencia del pago de CTS y beneficios a los colaboradores ____	101
Anexo 14: Evidencia del respeto a la normatividad legal vigente _____	103
Anexo 15: Evidencia de empadronamiento a proveedores _____	104
Anexo 16: Evidencia de cotizaciones para realizar compras _____	105
Anexo 17: Evidencia sobre satisfacción de los clientes _____	106
Anexo 18: Gráficos del resultado de la aplicación de instrumentos _____	107
Anexo 19: Fotografías del Hotel Costa del Sol – Piura _____	135

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Se cumple con todo aquello que se ofrece. _____	36
Tabla 2. Las habitaciones están siempre limpias. _____	36
Tabla 3. Se presta atención a mis sugerencias y solicitudes. _____	37
Tabla 4. Considero que las tarifas son justas y corresponden a los servicios que recibo. _____	37
Tabla 5. Ud. siente confianza en los servicios que se le ofrecen. _____	38
Tabla 6. El trato que brinda el personal del hotel es amable. _____	38
Tabla 7. Se nota claramente que los trabajadores se preocupan por los intereses de los clientes. _____	39
Tabla 8. Los costos del friobar son adecuados. _____	39
Tabla 9. El hotel provee un servicio de confianza e información correcta. _____	40
Tabla 10. He recibido un trato cordial y respetuoso. _____	40
Tabla 11. He sentido que me han escuchado. _____	41
Tabla 12. Los costos del restaurant son adecuados. _____	41
Tabla 13. El personal brinda confianza. _____	42
Tabla 14. He recibido un trato siempre amable. _____	42
Tabla 15. Me he sentido reconocido (a) como cliente del hotel. _____	43
Tabla 16. Estoy satisfecho (a) con la limpieza de los baños, sábanas y toallas. _____	43
Tabla 17. El tiempo que demoraron en atenderme ante una solicitud fue bueno. _____	44
Tabla 18. Estoy satisfecho (a) con el servicio telefónico de la habitación. _____	44
Tabla 19. La conexión a Internet es rápida. _____	45
Tabla 20. Estoy satisfecho (a) con la comodidad de las camas. _____	45
Tabla 21. La información fue brindada clara y ágilmente. _____	46
Tabla 22. Estoy satisfecho (a) con la iluminación de la habitación. _____	46
Tabla 23. El servicio de desayuno es rápido. _____	47
Tabla 24. Existe un proceso de selección de personal con oportunidades para todos. _____	47
Tabla 25. Cuando ingresa un nuevo colaborador es tomado a cargo por el jefe inmediato superior. _____	48
Tabla 26. Constantemente la empresa me brinda capacitaciones. _____	48
Tabla 27. Se cumple la Ley en aspectos laborales. _____	49
Tabla 28. Para seleccionar nuevo personal, se comunica abiertamente en diarios, páginas web, etc. _____	49
Tabla 29. Cuando ingresa un nuevo colaborador, es presentado al resto de manera personal por su jefe inmediato superior. _____	50
Tabla 30. Por lo menos una vez al año la empresa me capacita en aspectos relacionados a mis funciones. _____	50
Tabla 31. Todos los colaboradores son pagados por planilla. _____	51
Tabla 32. El proceso de selección de personal es justo. _____	51
Tabla 33. El proceso de inducción demora un mes por lo menos. _____	52
Tabla 34. Existe un programa de empoderamiento y capacitación para que los colaboradores brinden un mejor servicio. _____	52
Tabla 35. Cada uno cumple las 8 horas diarias de trabajo, las extras son reconocidas. _____	53
Tabla 36. La selección de personal respeta la formación y habilidades de los postulantes. _____	53
Tabla 37. Durante el proceso de inducción se va capacitando a los nuevos colaboradores en sus funciones específicas. _____	54
Tabla 38. Los programas de capacitación mayormente son personalizados dependiendo del cargo de cada uno. _____	54
Tabla 39. El tratamiento laboral respeta las normas jurídicas de amparo al trabajador. _____	55
Tabla 40. Existe un buen clima laboral. _____	55
Tabla 41. Es fácil dialogar con el jefe inmediato superior. _____	56
Tabla 42. Cuando alguien tiene alguna dificultad, siente el apoyo de los demás. _____	56
Tabla 43. En la empresa se fomenta constantemente el trabajo en equipo. _____	57

Tabla 44.Las relaciones son buenas y positivas entre todos. _____	57
Tabla 45.La comunicación entre todos es muy buena. _____	58
Tabla 46.Considero que el sueldo que recibo es justo de acuerdo a mi desempeño. ____	58
Tabla 47.Existen reglas claras para los ascensos. _____	59
Tabla 48.La gran mayoría está contenta por el trabajo en equipo que se demuestra en la empresa. _____	59
Tabla 49.El ambiente que se genera es de mucho respeto y cercanía. _____	60
Tabla 50.Se paga según el esfuerzo de cada uno. _____	60
Tabla 51.Se da responsabilidades a quienes lo merecen. _____	61
Tabla 52.Me siento unido y solidario con mis compañeros y jefe (s). _____	61
Tabla 53.Me siento escuchado y comprendido (a). _____	62
Tabla 54.Cuando alguien cumple años es saludado (a) y felicitado (a) por todos. _____	62
Tabla 55.Me siento parte importante de la empresa. _____	63
Tabla 56.Resultado de la Guía de Análisis documentario. _____	64
Tabla 57.El personal del hotel transmite seguridad y tranquilidad. _____	66
Tabla 58.Se presentan quejas por informaciones incorrectas o datos mal dados. _____	66
Tabla 59.El trato que brinda el personal del hotel es amable. _____	67
Tabla 60.El tono de voz del personal es adecuado, firme y sereno. _____	67
Tabla 61.El personal atiende con una sonrisa. _____	68
Tabla 62.Se presta atención a las sugerencias y solicitudes de los clientes. _____	68
Tabla 63.Se nota claramente que los trabajadores se preocupan por los intereses de los clientes. _____	69
Tabla 64.Los colaboradores se dan un tiempo adecuado para escuchar al cliente y aclararle alguna duda. _____	69
Tabla 65.Se cumple con las características del hotel de 4 estrellas. _____	70
Tabla 66.Se observó que existen los siguientes servicios de apoyo. _____	70

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar de qué manera la certificación de calidad ISO 9001 es utilizada como estrategia para generar ventaja competitiva en el hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura. Para el desarrollo del trabajo primero se aplicó una encuesta de satisfacción del cliente cuya muestra estuvo conformada por 1500 turistas, lo cual muestra qué piensa el turista del hotel y de sus servicios desde su entrada (check in) hasta su salida (check out). Luego se aplicó una escala de gestión de personal la cual fue llenada por los 70 colaboradores a planilla a Junio 2012, lo cual muestra cómo se sienten y qué es lo que piensan de la empresa. Después se aplicó una Guía de Análisis documentario la cual sería rellena por el gerente, recepcionista o auditor con el fin de verificar si la empresa cumple la disposición de la norma ISO 9001. Finalmente se realizó una Guía de observación por un lapso de 4 horas por turno para verificar si los colaboradores cumplen a cabalidad con el buen servicio al huésped. Se trata de un estudio descriptivo. Así mismo se concluyó que: Los colaboradores del hotel Costa del Sol si se encuentran motivados, los clientes del hotel Costa del Sol si se encuentran satisfechos con la calidad de los servicios recibidos, en el hotel Costa del Sol si existe un adecuado enfoque al cliente, manejo eficiente del personal, óptimos procesos de compras y pertinente infraestructura.

Palabras clave: ISO 9001, ventaja competitiva.

ABSTRACT

This study has as aim the determination of how the ISO 9001 quality certification is used as strategy of competitive advantage at the Costa del Sol Hotel in Piura. During the first part of the research a customer's satisfaction survey was applied. The sample consisted of 1500 tourist; the objective of the survey was to find out what the tourist thinks about the hotel and of its services since the check in until the check out. After that a survey to the hotel staff was applied. It was filled out by 70 hotel workers, in order to find out how they feel and what they think about the hotel. To continue, an analysis guide which had to be applied by the manager, receptionist or the auditor to verify if the hotel carries out the rules of the ISO 9001 was used. Finally an observation guide was made during 4 hours every shift to verify if the hotel staff accomplishes well the guest' service.

This is a descriptive study. The conclusions of the research are: The hotel staff is motivated; the hotel guests are satisfied with the services provided; at he hotel there is a truly focus on the customer; an efficient staff management, an optimal purchase process and the right infrastructure.

Keywords: ISO 9001, competitive advantage.