

UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFECIONAL DE COMERCIO Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



**Influencia de la herramienta de sistemas de aplicación de buenas prácticas
en la calidad de servicio hotelero de la ciudad de Chiclayo – Lambayeque**

Tesis que presenta el bachiller

Tafur Bustamante Rosa Amelia Judith

Asesor

Castro Espinoza Ángela Yanina

Para obtener el título profesional de

LICENCIADA EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Lambayeque – Perú

Junio del 2023

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mis queridos padres por ellos son mi motivación contante y ejemplos a seguir, a mis hermanos que se enorgullecen en cada paso que doy y al profesor Julio

Romero Sánchez.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la posibilidad de llegar a este momento y por ser el mejor guía en este camino de la vida, a mis padres por su apoyo y amor incondicional, a mis hermanos por motivarme día a día y a mi alma mater la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE.....	iv
INDICE DE FIGURAS	vi
INDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN Y PALABRAS CLAVES	viii
ABSTRACT Y LEY WORDS	ix
INTRODUCCION.....	10
Capítulo I: El objeto de estudio	12
1.1. Contextualización del objeto de estudio.....	12
1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación	13
1.2.1 Internacionales.....	13
1.2.2. Nacionales.	16
1.2.3. Locales.....	17
Capítulo II: Marco Teórico.....	19
2.1. Fundamentación teórica.	19
2.1.1. Herramienta de Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas.	19

2.1.2. Calidad de Servicios.....	21
2.2. Hipotesis.....	24
Capítulo III: Metodología desarrollada	25
3.1. Población y muestra	25
3.1.1. Población	25
3.1.2. Muestra	25
3.2. Técnicas e instrumentos	26
3.2.1. Técnicas	26
3.2.2. Instrumentos	26
3.3. Procedimiento y análisis de datos	26
Capítulo IV: Resultado y discusión	28
CONCLUSIONES.....	33
RECOMENDACIONES	35
BIBLIOGRAFIA	36
ANEXOS	42

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de Satisfacción de Servicio Hotelero Según las Expectativas de los Clientes	29
Figura 2: Nivel del Servicio Hotelero con el Uso del SABP Según sus Dimensiones.....	30
Figura 3: Nivel de Calidad del Servicio Hotelero con el Uso del SABP	31

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta a los trabajadores de las empresas hoteleras.	42
Anexo 2: Encuesta a los turistas nacionales y extranjeros que hacen uso del servicio hotelero.	44

RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal Analizar el nivel de influencia de la herramienta de sistema de aplicación de buenas prácticas en la calidad del servicio hotelero de Chiclayo – Lambayeque.

El diseño metodológico es descriptiva, correlacional – mixta donde delimitan los problemas de tal manera que se concentran en el grado de influencia o la relación causal entre las variables. Este trabajo cuenta con dos poblaciones: los trabajadores de los hoteles y los huéspedes de dichas empresas; la técnica utilizada es la encuesta y los instrumentos empleados dos cuestionarios, uno para cada muestra; el primer cuestionario dirigido a los trabajadores de los hoteles que cuenta con 12 preguntas, mientras que el segundo cuestionario dirigido a los turistas cuenta con 20 preguntas. Se concluye que la Herramienta de Sistema de Aplicación de Buenas Practicas influye de manera positiva en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de Chiclayo,

Palabras clave: Sistema de aplicación de buenas prácticas, calidad de servicio hotelero, herramienta de calidad.

ABSTRACT Y LEY WORDS

The main objective of this research work is to analyze the results of the use of the system tool for the application of good practices in the quality of hotel service in Chiclayo - Lambayeque.

The methodological design is descriptive, correlational - mixed where the problems are delimited in such a way that they concentrate on the degree of influence or causal relationship between the variables. This work has two populations: hotel workers and guests of these companies; the technique used is the survey and the instruments used are two questionnaires, one for each sample; the first questionnaire addressed to hotel workers has 12 questions, while the second questionnaire addressed to tourists has 20 questions. It is concluded that the Good Practices Application System Tool has a positive influence on the quality of hotel service in the city of Chiclayo,

Key words: Good practices application system, hotel service quality, quality tool.

INTRODUCCION

La calidad de los servicios es considerada como un elemento fundamental e indispensable, ya que sin este factor las empresas no podrían sobrevivir a través del tiempo, además la calidad ayuda a tener mejor competitividad y por consiguiente obtener mayor rentabilidad. Sin embargo, requiere de una adecuada gestión.

(Nizama, 2018) considera a la calidad de servicio como una estrategia esencial, donde cada empresa adopta nuevas ventajas o ventajas diferentes frente a empresas del mismo rubro, por ello hoy en día para las empresas la calidad se ha convertido en un factor vital.

Actualmente existen diversos entes tanto públicos como privados que ofrecen diversos certificados, herramientas, cursos y más; que ayudan a las empresas a tener mayor calidad en sus servicios y/o productos y de este modo ser más competitivas.

En Perú existe el “Plan Nacional de Calidad Turística del Perú” (CALTUR) en el que plantean herramientas dinámicas para diferentes servicios turísticos, como la herramienta de apoyo para la mejora continua de calidad en el servicio hotelero: Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP)

El turismo cumple un rol importante, pues son los turistas quienes miden la calidad del servicio cuando hacen uso del mismo. Según (Juan, 2016) en el diario el comercio manifiesta que progresivamente el Perú está más fuerte en el sector turismo, sin embargo, aún se encuentra por debajo de su real potencial.

Por ello el problema principal de esta investigación es ¿Cuál es el nivel de influencia del uso de la herramienta de sistema de aplicación de buenas prácticas en la calidad del servicio hotelero de Chiclayo - Lambayeque? y los problemas específicos son ¿Cuál es la situación actual del nivel de calidad de los hospedajes que hacen uso de la herramienta del sistema de aplicación de buenas

prácticas de Chiclayo - Lambayeque? y ¿Cuál es la dimensión con mayor frecuencia de corrección en los hospedajes que hacen uso de la herramienta de sistema de buenas prácticas en la ciudad de Chiclayo - Lambayeque?

Donde el objetivo fundamental es Analizar el nivel de influencia de la herramienta de sistema de aplicación de buenas prácticas en la calidad del servicio hotelero de Chiclayo – Lambayeque. Con ello se quiere que las empresas de alojamiento conozcan más de esta herramienta y puedan mejorar su servicio. Los objetivos específicos son: Diagnosticar el nivel de calidad actual de los hospedajes que hacen uso de la herramienta del SABP y determinar la dimensión con mayor frecuencia de corrección de los hospedajes que hacen uso de la herramienta de Sistemas de Aplicación de Buenas Prácticas en de la ciudad de Chiclayo - Lambayeque.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos:

Capítulo I: En este se encuentra la situación actual del estudio, como surge el problema y los antecedentes de la investigación

Capítulo II: este capítulo contiene el marco teórico de la investigación, donde se muestran las bases teóricas que sustentan nuestra investigación.

Capítulo III: En el capítulo III, se menciona la metodología desarrollada, el tipo de investigación, la población, muestra, técnica y herramienta.

Capítulo IV: Aquí se describe el resultado de la investigación y la discusión principal

Capítulo I: El objeto de estudio

1.1.Contextualización del objeto de estudio

Este trabajo de investigación se ejecutó en la provincia de Chiclayo, perteneciente a la región de Lambayeque, ubicado en el norte de la costa peruana, la cual limita con Piura al norte, al este con Cajamarca, al sur con La Libertad y al oeste con el océano pacífico.

Según (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017) los principales ofertantes de servicios turísticos en Perú en el año 2017 fueron las empresas abastecedoras de alimentos y bebidas, de las cuales 6 095 localizadas en la región Lambayeque; seguido por servicio de artesanos; continuando con el servicio de alojamiento contando con 22 383 hospedajes en todo el Perú, de ellos 636 ubicados en la región Lambayeque; otros servicios resaltantes fueron las agencias de viaje, guías turísticos y salas de juego con un total de 106, 49 y 22 establecimientos respectivamente en Lambayeque.

De los 636 establecimientos de alojamiento de Lambayeque, según (Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, s.f.) solo 12 cuentan con el distintivo de Calidad y Compromiso o distintivo “C”, que se obtiene por el cumplimiento de la aplicación de buenas prácticas propuestas por la herramienta Sistema de Buenas Prácticas del Plan Nacional de Calidad Turística, la cual orienta en los procesos de mejora continua de la calidad, diseñadas para cada tipo de servicio específicamente, en este caso para los hospedajes.

En los últimos años, según los representantes de (Centro Europeo de Post Grado, 2018) la calidad ha logrado tomar un lugar importante en el sector turístico, ofreciendo un mejor servicio a todos los consumidores, mediante una serie de características y cualidades en la producción del servicio. La lealtad de los clientes frente a un bien o servicio es el producto de la calidad, esto genera productividad, competitividad, eficacia y más utilidades de manera estables para las

empresas, motivo por el cual se debe incentivar a la utilización herramientas o instrumentos que permitan garantizar la calidad.

Por tal motivo esta investigación busca analizar el nivel de influencia de la herramienta del sistema de aplicación de buenas prácticas en la calidad del servicio hotelero de Chiclayo – Lambayeque, para ello se planteó como problema general: ¿Cuál es el nivel de influencia del uso de la herramienta del sistema de aplicación de buenas prácticas en la calidad del servicio hotelero de Chiclayo - Lambayeque?

Además, se planteó como problemas específicos: ¿Cuál es la situación actual del nivel de calidad de los hospedajes que hacen uso de la herramienta de sistema de aplicación de buenas prácticas? y ¿Cuál es la dimensión con mayor frecuencia de corrección en los hospedajes que hacen uso de la herramienta de sistema de aplicación de buenas prácticas en la ciudad de Chiclayo- Lambayeque? Teniendo como objetivos específicos diagnosticar el nivel de calidad actual de los hospedajes que hacen uso de la herramienta del sistema de aplicación de buenas prácticas y determinar la dimensión con mayor frecuencia de corrección de los hospedajes que hacen uso de la herramienta de Sistemas de Aplicación de Buenas Prácticas en de la ciudad de Chiclayo - Lambayeque. Estos últimos nos ayudarán con el problema principal.

1.2.Características y manifestaciones del problema de investigación

1.2.1 Internacionales.

En su trabajo de investigación (Díaz & Cristóbal, 2020) Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador. Indica que actualmente en el ámbito hotelero altamente competitivo, un servicio de calidad es clave para incrementar el volumen de clientes. El objetivo general de este artículo es evaluar la calidad percibida por el cliente del servicio

hotelero del Ecuador. La metodológica que se aplicó fue modelo Servperf, con dimensiones y atributos adaptados al entorno hotelero de los Rios de Quevedo en Ecuador.

El resultado evidenció fiabilidad, validez y precisión; en los hoteles de 2/3 estrellas, existe calidad media-baja y la percepción de la imagen es trivial. La dimensión de calidad peor valorada fue la de “Personal”. En general, el nivel de satisfacción de los clientes de hoteles 4/5 estrellas, con el servicio total del hotel es medio-alto y la percepción de la imagen mediana. Se concluyó, que se debe mejorar la atención que presta el personal, así como la percepción sobre el funcionamiento y organización de los servicios prestados.

(Conde & Spitale, 2020) En su tesis comenta que actualmente el concepto de calidad ha cobrado una gran relevancia dentro del sector servicios, asegurar que la calidad del servicio hotelero es esencial para satisfacer al turista, atraer nuevos y diferenciarse de la competencia. El objetivo de dicha tesis fue indagar en los procesos llevados a cabo en los hoteles de mayor categoría de la ciudad, para conocer y definir el rol que cumple la calidad en los mismos. El diseño que se utilizó para este trabajo fue cualitativo.

El resultado del trabajo de investigación fue la confirmación de la hipótesis planteada, dicha hipótesis fue que los hoteles analizados no llevan a cabo ningún tipo de gestión de calidad ni tampoco actividades relacionadas o destinadas a la misma.

(Joubert, 2014) En su tesis de maestría, los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén. Menciona que el incremento de la oferta hotelera en la ciudad de Neuquén, inducido por una sostenida demanda, abre el interrogante sobre el grado de calidad y la forma en que se entregan los productos y se brindan los servicios a los clientes externos. El objetivo de la investigación fue conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de Sistemas de

Gestión de Calidad (SGC) en los hoteles de la ciudad de Neuquén. Desarrollando una investigación cualitativa de carácter descriptivo.

El resultado demostró que es necesario realizar grandes esfuerzos orientados a la sensibilización de los propietarios y gerentes de hoteles sobre los SGC, debido a que poseen escasos conocimientos acerca de ellos.

(Morrillo, 2007) , en su tesis, Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la escala de SERVQUAL. Hace referencia a que el turismo presenta una considerable relevancia socioeconómica, comparable con cualquier otra actividad económica, que está presente en todos los rincones del planeta y es impulsada en gran parte por la vertiginosa velocidad de los adelantos tecnológicos. El objetivo de esta investigación fue analizar la calidad de los servicios prestados por los hoteles de turismo ubicados en el Municipio Libertador, del estado Mérida, usando el modelo de medición de la calidad de servicio “escala de SERVIQUAL. La escala de SERVQUAL sirvió como modelo de medición de la calidad de servicio para luego formular algunas recomendaciones para elevar la calidad del servicio hotelero.

Como resultado se obtuvo que los clientes de dicho servicio tienen percepciones mayores o igual al servicio que la empresa les brinda con respecto a la mayoría de dimensiones, sin embargo hay expectativas que superan la percepción recibida, en el hotel de dos estrellas con respecto a las variables asociadas a la confiabilidad, en los hoteles de cuatro estrellas relacionadas a la rapidez, agilidad de los empleados y a la búsqueda de lo mejor para los intereses del cliente, en los hoteles de una estrella respecto confianza con los empleados, a las necesidades específicas o atención personalizada, al uso de tecnología moderna, y al diseño de sus instalaciones (atracción visual)

1.2.2. Nacionales.

(Nizama, 2018) En su tesis de maestría, La calidad percibida del servicio hotelero y su relación en la percepción del cliente, Miraflores, 2017 (caso: hotel de 3 estrellas león de oro suites, área de front desk). Hacen referencia a que la calidad del servicio en los hoteles es indispensable para lograr ser competitivos, ofreciendo productos físicos óptimos y teniendo en cuenta la materialización de los servicios para superar y optimizar las expectativas del huésped. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación existente entre calidad percibida y la percepción del cliente en el Hotel León de Oro Suites, distrito de Miraflores, 2017. Los instrumentos aplicados a la muestra seleccionada sirvieron de recolección de datos que fueron sometidos a los diferentes procedimientos.

El resultado fue que Hotel León de Oro Suites & Inn tiene un óptimo nivel de calidad del servicio, sin embargo, existen puntos por mejorar: la infraestructura y mantenimiento de las instalaciones, tomando en cuenta las expectativas de los huéspedes; obtenidas del análisis de los resultados.

(Romani, 2017) En su trabajo de investigación “Calidad turística y buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana, 2016” Hace referencia que la calidad del turismo se obtiene del proceso de satisfacción, exigencias y expectativas de las necesidades del consumidos. El objetivo de la presente investigación fue identificar la relación entre Calidad Turística y Buenas Prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana, en el año 2016. El cuestionario utilizado para la recolección de datos, estuvo conformada por 34 ítems para la variable calidad turística y 25 ítems para la variable buenas prácticas, aplicado para una muestra de 120 prestadores de servicio turístico.

Los resultados mostraron que la relación entre la calidad turística y las buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana fue significativa, ya que obtuvo una correlación positiva débil entre ambas variables.

1.2.3. Locales.

(Martínez, 2019) En su tesis La calidad del servicio hotelero para aumentar la satisfacción del cliente en el hotel mr. delta Chiclayo, 2019, menciona que la industria hotelera ha cambiado mucho por la introducción de tecnologías avanzadas, el sistema de gestión de hoteles en la actualidad es muy diferente de sus inicios. El objetivo fue diseñar y proponer un programa de calidad de servicio que este muy relacionada con nuestro problema científico que es la satisfacción del cliente la ciudad de Chiclayo. El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado con preguntas cerradas.

Los resultados indicaron que existe relación entre la calidad del servicio hotelera a través del tipo de hospedaje y la satisfacción del huésped con un servicio efectivo incrementando la fidelización.

En su tesis (Barragan Orrego, 2019) La calidad del servicio bajo el modelo Servqual en el hotel Los Portales – Chiclayo 2017. Hace hincapié que las empresas de hoy priorizan la calidad de servicio constantemente, teniendo como objetivo lograr la lealtad del cliente con su atención personalizada y eficiente. El objetivo fue evaluar los niveles de calidad de los huéspedes del hotel Los Portales en la ciudad de Chiclayo. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo descriptivo y se utilizó la metodología SERVQUAL.

El resultado fue que los huéspedes valoran mucho más la dimensión de elementos tangibles y que el mejor nivel alcanzado con los clientes es el de fiabilidad.

(Mesones & Saldaña, 2014) En su tesis, “Calidad de los servicios brindados por un hotel tres estrellas, desde la perspectiva del cliente. Chiclayo. Julio - septiembre, 2014”. Hacen referencia a que la calidad del servicio hotelero es fundamental para las organizaciones y el crecimiento del turismo. El Objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de calidad, desde la perspectiva del cliente, de los servicios brindados por un hotel tres estrellas de Chiclayo de julio a septiembre del 2014. El cuestionario aplicado a la muestra que consistió de 70 clientes, sirvió para medir el nivel de calidad en cinco dimensiones: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Los resultados de la investigación muestran puntuaciones negativas en cuatro de las cinco dimensiones que conforman la variable calidad de los servicios: Elementos tangibles, empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta, lo que indica que las expectativas no están siendo totalmente cubiertas. Solo la dimensión “Seguridad” alcanza puntuaciones similares tanto en los niveles de calidad de las expectativas como en las de las percepciones de los clientes.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Fundamentación teórica.

2.1.1. Herramienta de Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas.

Según el (Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, 2017) los especialistas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) seguros de que un producto turístico de calidad debe ser el resultado de la combinación de facilitadores, servicios y atractivos crean el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (CALTUR) en el que plantean herramientas dinámicas para: Calidad de recursos humanos, calidad de prestadores de servicios, calidad de sitios y calidad de destinos turísticos; con la finalidad de ubicar al Perú como un país sinónimo de calidad de servicios y satisfacción de turistas.

Según los especialistas de (Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, 2017) en los últimos años se ha dado mayor importancia al ámbito de prestadores de servicios turísticos, es por ello que el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (CALTUR), fue insertando herramientas de apoyo para la mejora continua de calidad como: Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP), Programa de Mejora de Sistemas de Gestión de Empresas de Servicios Turísticos (MGE) y el Sello de Calidad Turística Perú.

La herramienta de Sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP) está enfocada a introducir procesos de mejora continua de la calidad a través de la aplicación de buenas prácticas de gestión, para cada tipo de prestadores de servicios turísticos. Esta herramienta es gestionada por MINCETUR (Ministerio nacional de turismo) sin embargo la ejecución está a cargo del CENFOTUR (Centro de Formación en Turismo) por lo cual es importante que cuente con el personal especializado, quienes puedan dar las capacitaciones y asesorías a los miembros participantes de cada empresa. (Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, s.f.)

Esta herramienta está dirigida a los establecimientos de hospedaje, restaurante y agencia de viajes y turismo. El portal web de (Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, s.f.) menciona que como requisitos específicos debe ser una micro o pequeña empresa, contar con registro único de contribuyentes (RUC), contar con licencia municipal de funcionamiento y estar registrado en la Dirección o Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), adicional a ello los hospedajes deben tener tres o menos estrellas en su categorización. La implementación de Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas tiene una duración de un año en cada nivel y fase, a su vez un año de vigencia; cabe recalcar que esta herramienta de mejora continua no tiene costo alguno.

(Lavado, 2019) en el sitio web Portal del turismo menciona que MINCETUR otorga tres niveles diferentes de reconocimiento de calidad y compromiso de esta herramienta y son: Bronce, plata y oro; los dos primeros niveles tienen un año de vigencia mientras que el nivel oro tiene una vigencia indefinida.

(Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, 2017) menciona que la implementación Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas responde a cuatro fases de intervención: Capacitación, asistencia técnica, evaluación y monitoreo, y reconocimiento; donde el organismo interviniente es el CENFOTUR (Centro de formación turística)

Según (Romani, 2017) En la primera fase, un promedio de veinte empresas con uno o dos representantes de cada una de ellas, reciben capacitación sobre los manuales de Buenas Prácticas durante tres días consecutivos, al término de la capacitación los participantes son evaluados, además deben completar una cartilla de auto evaluación. Pasado una o tres semanas da inicio a la fase de asistencia técnica, las empresas que aprobaron la primera fase reciben asesoría durante seis horas aproximadamente, luego los facilitadores completan una cartilla de asistencia técnica y

al final las empresas firman un Acta de conformidad la cual registra las mejoras a efectuar y los plazos correspondientes. Para la tercera fase, la fase de evaluación y monitoreo es importante que haya transcurrido por lo menos un mes luego de finalizada la fase previa, en este punto las empresas son evaluadas para verificar la aplicación de buenas prácticas, con clientes incógnitos y la aplicación de una cartilla de seguimiento como metodología, pasado un año las empresas son visitadas nuevamente para un monitoreo en la cual confirmen que continúan aplicando las buenas prácticas. En la última fase, las empresas que concluyen exitosamente la tercera fase reciben el reconocimiento de buenas prácticas, el distintivo C por MINCETUR.

Además (Romani, 2017) considera dos dimensiones de buenas prácticas de servicio y son: presentación del servicio y equipamiento e instalaciones; la primera indica la información publicada de dicho servicio o la información de dicho servicio y la atención brindada por el mismo, mientras que la segunda dimensión se basa en la infraestructura mejorada (mejora de la instalación construida) y el equipamiento (señalización y material de apoyo)

2.1.2. Calidad de Servicios.

La calidad y los servicios han estado vigentes en la vida del hombre desde sus inicios, para (Villalba, 2013) el concepto de servicio es cualquier trabajo y/o actividad que una parte puede ofrecer a otra a través de la venta. Los servicios son esencialmente intangibles además su producción no siempre está ligado a productos físico.

(Nizama, 2018) Tiene una definición similar, en las que los servicios no se pueden poseer a diferencia de los bienes porque son necesariamente intangibles, además su producción y su consumo se da de manera simultánea. Condicionando al cliente consumir el servicio para poder evaluarlo, criticarlo o valorarlo.

Se define a la calidad como diversas características para satisfacer plenamente las expectativas de los clientes y de todas las unidades involucradas como: propietarios, accionistas, directivos, proveedores, trabajadores, etc. (Cuatrecasas, 2010, pág. 17)

Para (Vargas & Aldana, 2011) la calidad busca la perfección mediante un proceso de gestión en la cual el ser humano cumple un rol importante para creación y el desarrollo de estrategias orientadas al cliente, a las alianzas y a las redes de producción eficaz, ágil y flexible, además coopera para el emprendimiento de nuevos servicios. La calidad está relacionada con las virtudes y valores del gerente, subordinados o cualquier personal que conforme parte de la empresa u organización.

Existe dos tipos de calidad. Según (Villalba, 2013) la calidad objetiva es aquella que ya ha determinado una visión, la cual es estadística, mientras que la calidad subjetiva tiene como objetivo satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores

De este modo para (Camisón, Cruz, & González, 2006, pág. 119) la calidad ha dado un cambio desde el punto de vista objetivo, basándose en la una importancia técnica y/o el cumplimiento de especificaciones antes establecidas, hacia un punto subjetivo la cual se enfoca en la perspectiva del consumidor asociada a su nivel de satisfacción.

Para (Deming, 1989) la calidad es el resultado del producto o servicio producido o diseñado en base a las necesidades del consumidor antes observadas, de tal manera que el cliente quede satisfecho no solo con el producto o servicio sino también con el precio que tenga que pagar.

De acuerdo a la percepción del cliente, (Coorporacion transfronteriza Española, 2012) define a la calidad como la diferencia de la realidad ofrecida y las expectativas de los ofertantes, donde la realidad ofrecida hace referencia al producto o servicio que en un momento dado se consume y las expectativas a lo que espera de un producto o servicio antes del consumo. Entonces cuando la

realidad ofrecida sea igual o supere las expectativas, los clientes dirán que es de calidad, pero si las expectativas superan a la realidad ofertada o la diferencia es negativa, el cliente considera que a pesar de haber satisfecho la necesidad el producto o servicio no es de calidad.

(Coorporacion transfronteriza Española, 2012) menciona que para la Organización Mundial de Turismo (OMT) la calidad es la satisfacción de las necesidades, exigencias y expectativas de los clientes, que tienen frente a un producto y/o servicio; en donde los factores determinantes de la calidad son: la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía.

La Calidad de servicio conceptualizado es el servicio ajustado a las expectativas del consumidor, por ello la calidad de servicio depende de lo que el cliente espera y de lo que recibe. La mayoría de servicios no están estandarizados por lo tanto la calidad de servicio cambia según la apreciación de los clientes, según (Villalba, 2013)

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes frente a cualquier servicio dado y según cualquier criterio, para (Santomá & Costa, 2007) se define como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor donde el cliente es el principal pilar ya que él es quien decide si el servicio es de calidad o no, partiendo de sus expectativas comparadas con el grado de cumplimiento de estas.

Para los servicios de hospedaje el sector turístico cumple un rol importante porque son los turistas nacionales e internacionales la principal demanda de ellos. Así, para (Morrillo, 2007) el turista es quien evalúa la calidad del servicio y se puede comprobar con la concurrencia al mismo hospedaje de amigos, familiares de dichos turistas y/o de ellos mismos, de esa manera tener éxito en la calidad del sector turístico.

Existen varios modelos de medición de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se basa en la opinión de cinco criterios (Confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad) por parte de los consumidores, medidas de forma individual a las percepciones del cliente y expectativas.

Otra forma de medir la calidad y por consiguiente las actitudes de los clientes con respecto a la calidad de servicio hotelero es la ESCALA DE LIKERT, la cual pertenece a una escala ordinal, por no poseer una medida exacta de la distancia que separa las respuestas. En esta escala se dan los ítems y las respuestas estarán en los rangos o intervalos de: Totalmente de acuerdo (TA), de acuerdo (DA), indiferente o neutro (IN), en desacuerdo (ED) y totalmente en desacuerdo (TD). Según (Ospina, De Jesus, Aristzabál, & Ramírez, 2005)

2.2. Hipotesis.

H0: El nivel de influencia de la herramienta de sistema de buenas prácticas en la calidad del servicio hotelero es alto, es quiere decir que influye positivamente, ya que la herramienta brinda nuevos conocimientos acerca de calidad de servicio por dichas empresas.

H1: Los Hoteles que poseen la herramienta de sistema de buenas prácticas cuentan con un nivel de calidad alto.

H2: La dimensión con mayor frecuencia de corrección es la atención al cliente e infraestructura.

Capítulo III: Metodología desarrollada

La metodología que se utilizó en la presente investigación fue descriptiva, correlacional – mixta donde delimitan los problemas de tal manera que se concentran en el grado de influencia o la relación causal entre las variables, en este caso el nivel de influencia del uso la herramienta de sistema de aplicación de buenas prácticas en la calidad de servicio hotelero de la ciudad de Chiclayo – Lambayeque.

3.1.Población y muestra

3.1.1. Población

En esta investigación participaron dos tipos de población; la primera población representada por los trabajadores de los hoteles de la ciudad de Chiclayo cuyo único criterio de inclusión y exclusión es que dichas empresas tengan el distintivo “C” de calidad y compromiso que es el resultado de utilizar la herramienta de sistemas de buenas prácticas. La segunda población fueron los clientes o consumidores del servicio de dichos hoteles, cuyo criterio de inclusión y exclusión es que sean turistas nacionales o internacionales y que en el rango de edad de 18 a 65 años.

3.1.2. Muestra

Para calcular el tamaño la muestra para ambas poblaciones se utilizó el tipo no probabilístico por rastreo (bola de nieve), por ser adecuada para una investigación cualitativa, conveniente económicamente y sencillo

2.1.1.1. Tamaño de la muestra.

Se utilizó la técnica de “punto de saturación”. Por lo tanto, la primera muestra fue de 5 empleados por cada hotel que cuentan con el distintivo de calidad y compromiso, haciendo un total de 60 empleados encuestados. Para la muestra dos se tomó 10 turistas como una muestra

mínima, ya sea nacionales o internacionales, los cuales estaban hospedados en el hotel de estudio.

3.2.Técnicas e instrumentos

3.2.1. Técnicas

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, la cual está dirigida al personal de trabajo de las empresas hoteleras que cuentan con el distintivo de calidad y compromiso y a los clientes o consumidores de dichos servicios hoteleros. Estas encuestas ayudan a identificar la relación existente de la calidad del servicio hotelero con la herramienta de aplicación de buenas prácticas.

3.2.2. Instrumentos

El instrumento que se usó en esta investigación es el cuestionario, uno para cada muestra. El primer cuestionario dirigido a los trabajadores de los hoteles que contó con 12 preguntas, mientras que el segundo cuestionario dirigido a los turistas con 20 preguntas.

3.3.Procedimiento y análisis de datos

El objetivo del primer cuestionario fue recoger la percepción que tienen los trabajadores del servicio que brindan con el uso de la herramienta SABP, bajo las dimensiones: atención al cliente, información del servicio, infraestructura y equipamiento. Mientras que el segundo cuestionario tuvo como objetivo obtener la percepción de la calidad que tuvieron los clientes bajo las dimensiones: confiabilidad y empatía, seguridad, responsabilidad o capacidad de respuesta y tangibilidad del servicio que recibieron.

Estas encuestas permitieron dar respuesta al problema principal ¿Cuál es el nivel de influencia del uso de la herramienta de sistema de aplicación de buenas prácticas en la calidad del servicio hotelero de Chiclayo - Lambayeque? Y a los problemas específicos ¿Cuál es la situación actual del nivel de calidad de los hospedajes que hacen uso de la herramienta del sistema de aplicación de buenas prácticas de Chiclayo - Lambayeque? y ¿Cuál es la dimensión

con mayor frecuencia de corrección en los hospedajes que hacen uso de la herramienta de sistema de buenas prácticas en la ciudad de Chiclayo - Lambayeque?

El procedimiento para la aplicación de los cuestionarios fue de la siguiente manera:

- a) Se coordinó con el responsable o administrador de cada uno de los hoteles, quienes brindó las facilidades para realizar la aplicación de ambos cuestionarios; concretando fecha y hora específica para cada uno de los 12 hoteles.
- b) El cuestionario a los trabajadores se aplicó en cuanto llegué al hotel; en algunos casos se entregó los 5 cuestionarios al responsable, quien se encargó de repartirlas, sin embargo, en otros establecimientos se realizó la entrega personalmente.
- c) El cuestionario de los clientes se aplicó en el transcurso del día mientras terminaban su estadía o salían a disfrutar de la ciudad.

Capítulo IV: Resultado y discusión

Para resolver el problema principal se decidió iniciar por los problemas específicos, ya que abren el panorama para llegar al objetivo principal.

El primer problema específico fue ¿Cuál es la situación actual del nivel de calidad de los hospedajes que hacen uso de la herramienta del sistema de aplicación de buenas prácticas de Chiclayo - Lambayeque? Esta interrogante fue resuelta con la encuesta que se hizo a los turistas nacionales y extranjeros hospedados en cada una de las empresas hoteleras, las cuales muestran el nivel de satisfacción que tuvieron los clientes frente al servicio que recibieron por parte de dichas empresas.

Donde, sí los resultados son menor a 3 puntos, son resultados negativo; esto quiere decir que los clientes no estuvieron satisfechos con el servicio que recibieron porque sus expectativas fueron más altas; por otro lado, si los resultados son mayor o igual a 3 pero menor a 4 quiere decir que el servicio que recibieron fue de calidad media – alta porque el servicio que recibieron fue igual a sus expectativas, pero si el resultado es mayor o igual a 4 pero menor o igual que 5, los clientes estuvieron satisfechos dejando saber que el servicio que recibieron es de muy buena calidad.



Figura 1: Nivel de Satisfacción de Servicio Hotelero Según las Expectativas de los Clientes

En la figura 1 se muestra que puntuación recibió cada uno de los 12 hoteles donde se realizó el trabajo de investigación, dejando a la vista que el 67% de hospedajes son de muy buena calidad mientras que los 4 restantes de calidad media - alta al estar por encima de 3.5 puntos.

Los hoteles con mayor puntuación y por ende de mayor calidad son Casa Andina Select, Hotel y Casino Winmeier, seguido del Hotel Casa la Luna y Hotel Costa del Sol, mientras que el Hotel Valle del Sol Hand que obtuvo 3.52 puntos califica para un hotel de calidad media-alta.

Para el segundo problema específico ¿Cuál es la dimensión con mayor frecuencia de corrección en los hospedajes que hacen uso de la herramienta de sistema de buenas prácticas en la ciudad de Chiclayo - Lambayeque? Se usó los resultados del cuestionario que se realizó a los trabajadores de los hoteles, donde los rangos de dicho cuestionario son:

- 1: Mucho peor con la herramienta
- 2: Peor con la herramienta
- 3: Igual con la herramienta
- 4: Mejor con la herramienta

- 5: Mucho mejor con la herramienta.

En la figura 2 se muestra en que dimensión de la herramienta de Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas se encontró más deficiencias, lo que quiere decir que la dimensión con mayor puntaje es aquella que ha mejorado mucho más con la herramienta de SAPB.

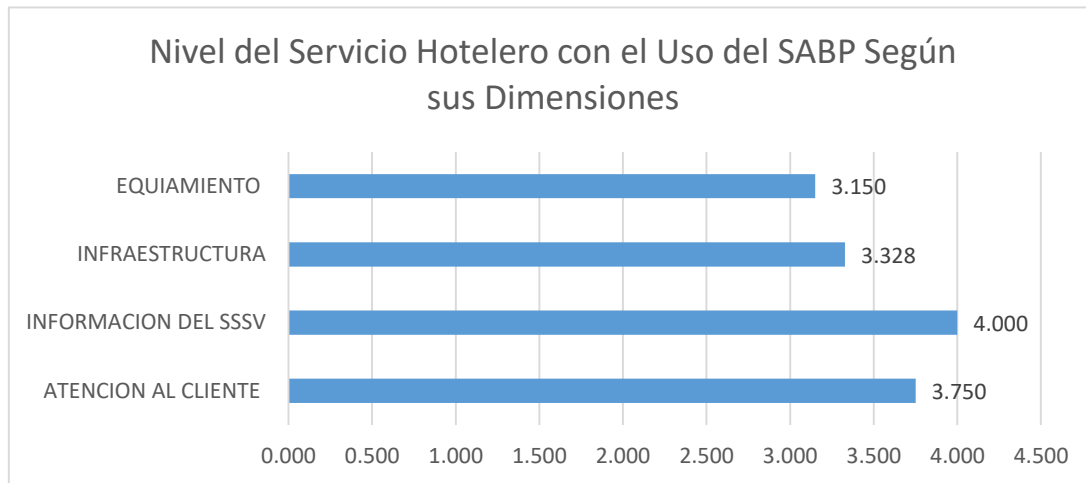


Figura 2: Nivel del Servicio Hotelero con el Uso del SABP Según sus Dimensiones

Las dimensiones con mayor puntaje y por lo tanto con mayor frecuencia de corrección fueron: información del servicio y atención al cliente, con 4 y 3.75 puntos respectivamente. En la primera dimensión, las mejoras puntuales son: mayor información de las penalidades que implica el mal uso de los servicios y brindar información detallada del servicio. Por otro lado, en la dimensión de atención al cliente los hoteles tuvieron que corregir y tener en cuenta los reclamos o quejas de los clientes, consideración de los pedidos o sugerencias para mejora del servicio finalmente que la atención al cliente sea permanente durante todo el desarrollo del servicio. Por último, el problema principal ¿Cuál es el nivel de influencia de la herramienta del sistema de aplicación de buenas prácticas en la calidad del servicio hotelero de Chiclayo - Lambayeque?

Se sabe por el resultado del primer problema específico que 8 hoteles de la ciudad de Chiclayo que cuentan con el distintivo “C” son de muy buena calidad, mientras que los 4 restantes de calidad media – alta. Entonces, para saber cuál es el nivel de influencia de la herramienta de SABP se analizó en cuanto a mejorado la calidad de los hoteles chiclayanos con el uso de la herramienta, si los hoteles tienen un puntaje menor o igual 3 no han mejorado nada con el uso de la herramienta, esto quiere decir que siempre han tenido un servicio de calidad incluso antes del uso de la herramienta, si el rango es mayor a 3 y menor o igual a 4, realizaron cambios leves para la mejora de la calidad de su servicio y si el puntaje es mayor a 4 pero menor o igual a 5 quiere decir que el SABP les ayudó a mejorar su servicio de manera significativa

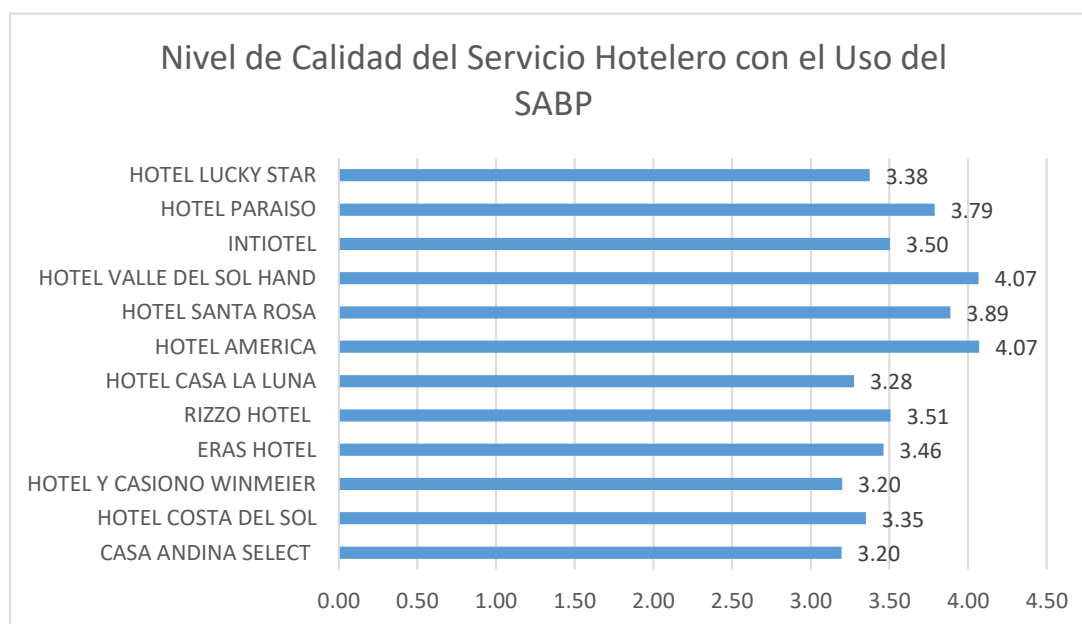


Figura 3: Nivel de Calidad del Servicio Hotelero con el Uso del SABP

En la figura 3 se observa que todos los hoteles han mejorado con el uso de la herramienta de SABP en poca o mucha escala, como es el caso de Casa Andina y el Hotel y Casino Winmeier que su mejora fue mínima ya que ambas empresas obtuvieron un puntaje de 3.20, mientras que en el Hotel América y Hotel Valle del Sol Hand obtuvieron 4.07 puntos, por lo cual se deduce que la herramienta influyó de manera más notoria en dichos establecimientos. Otros hoteles que

han tenido pocos cambios para su mejora fueron Hotel Costa del Sol, Heras Hotel, Intiotel y Rizzo Hotel donde sus puntajes fueron 3.35, 3.46, 3.50 y 3.51 respectivamente.

Se concluye que la Herramienta de Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas influye de manera positiva en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de Chiclayo, ya que 2 empresas hoteleras mejoraron significativamente, 8 de manera regular y los restantes hicieron mejoras mínimas. Es necesario indicar que las empresas hoteleras evaluadas en el presente trabajo de investigación siempre han brindado un servicio de calidad, unos más que otros, sin embargo, algunos representantes o administrativos de los hoteles comentaron que recurren a herramientas o distintivos de este tipo porque es importante tener el respaldo del gobierno o empresas privadas que certifique la calidad de su servicio, este reconocimiento también les hace mucho más atractivos frente a la competencia.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la herramienta de sistema de aplicación de buenas prácticas dado por el MINCETUR influye de manera positiva a la calidad del servicio de la mayoría de hoteles que participan de dicha herramienta en Chiclayo – Lambayeque. Donde el hotel Casa Andina y el Hotel y Casino Winmeier tuvieron una mejora mínima, mientras que en el Hotel América y Hotel Valle del Sol Hand que obtuvieron 4.07 puntos, mejoraron significativamente con el uso de la herramienta, las empresas restantes tuvieron mejoras regular.
2. Se concluye también que 8 empresas hoteleras son de muy buena calidad, dentro de ellas están Casa Andina Select, Hotel y Casino Winmeier, seguido del Hotel Casa la Luna y Hotel Costa del Sol, mientras que los 4 restantes poseen calidad media alta.
3. Las dimensiones con mayor frecuencia de corrección entre los 12 hoteles son información del servicio y atención al cliente, En la primera dimensión, información del servicio se mejoró la información de las penalidades que implica el mal uso de los servicios y brindar información detallada del servicio. Mientras que, en la dimensión de atención al cliente, los hoteles ya toman en cuenta los reclamos y/o quejas de los clientes, además la atención al cliente ya es permanente durante todo el desarrollo del servicio.
4. Algunas empresas hoteleras como: Casa andina selec, Hotel y casino Winmeier, Hotel costa del sol entre otras, participaron de dicha herramienta solo por obtener el distintivo C y tener así respaldo de organizaciones gubernamentales, esto se dedujo ya que antes de emplear la herramienta contaban con un servicio de calidad muy buena según el estudio que se realizó

5. Antes de recibir la capacitación de la herramienta, los representantes de los hoteles en estudio asumían que la calidad del servicio venía de la infraestructura; es por ello que, en el segundo problema específico, se vio que las mejoras que tuvieron que hacer después de las capacitaciones correspondientes fueron en información del servicio y atención al cliente

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las empresas hoteleras que se autoevalúen trimestralmente, con la finalidad de mantener el nivel de calidad resultado del presente trabajo de investigación.
2. A las empresas hoteleras con calidad media – alta se le recomienda que busquen nuevas alternativas para aumentar la calidad de su servicio.
3. Para conservar las mejoras en las dimensiones información del servicio y atención al cliente se recomienda a las empresas. que el personal sea capacitado constantemente, para brindar un buen servicio a los huéspedes; haciendo hincapié y recordándoles la importancia de su trabajo.
4. Se recomienda al MINCETUR elaborar un plan de promoción para las herramientas, de ese modo estas sean más conocidas y así más servicios de distintos ámbitos puedan participar de ellas.
5. Ayudar a las empresas pequeñas o incluirlas para que también seas participe de las herramientas dadas por el estado; empezando con charlas básicas: que es la calidad, en que les puede ayudar, como repercute en la empresa y en los clientes, etc. Así motivarlos a participar de las herramientas.

BIBLIOGRAFIA

- Alegria, E., Balladares, j., Blanco, C., & Micalay, N. (enero de 2015). *La Calidad en el Sector Hotelero de Lima Metropolitana*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14794/ALEGRIA_BALLADARES_CALIDAD_HOTELERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amez, E. (2017). *Gestion de la certificación de la calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2668/1/2017_Amez_Gestion_de_la_certificacion_de_calidad.pdf
- Barragan Orrego, M. A. (2019). *La calidad del servicio bajo el modelo Servqual en el hotel Los Portales – Chiclayo 2017*. Chiclayo. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1852>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestion de Calidad: Conceptos, modelos, enfoques y sistemas*. Madrid: PEARSON.
- Centro Europeo de Post Grado. (11 de 06 de 2018). *La calidad en las agencias de viajes*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/la-calidad-en-las-agencias-de-viajes.html>
- Conde, M., & Spitalé, D. (2020). *La calidad en los hoteles de tandil: en el caso de los hoteles de cuatro estrellas*. Obtenido de <https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/2560/TESIS.%20Spitalé%20Danisa%20y%20Conde%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cooperación transfronteriza Española. (2012). *Fronteras Exteriores*. Obtenido de Calidad Turística : https://www.ifef.es/juntos/resources/administracion/medidas/manuales_cursos/manual_ca

lidad_turistica.pdf?fbclid=IwAR2c5vsaOgp5xyw44gvCflEkaZAJVpdjQjmhQveZXwa9d9uvJipLZM_XHrc

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestion integral de la calidad*. España: Profit.

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Dias de Santos.

Díaz, Y., & Cristóbal, C. (2020). *Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos- Ecuador*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28065077029/html/>

Duque, O. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/?fbclid=IwAR3nWqJnpAaVzPKyG4N3UTr5qlio-6tRbq-mDvFO9QscneQ-U4zwy6xvIf8>

Eduardo, L. (07 de 10 de 2019). *Portal de Turismo* . Obtenido de Perú considerado uno de los Mejores Países del Mundo según prestigiosa revista: <https://portaldeturismo.pe/noticia/peru-considerado-uno-de-los-mejores-paises-del-mundo-segun-prestigiosa-revista/>

Eroski Consumer. (18 de 03 de 2004). *Certificados de calidad*. Obtenido de Álvarez, Yolanda: http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/sociedad-y-consumo/2004/03/18/97345.php

Instituto para la calidad turística española. (07 de Agosto de 2010). *12 nuevos alojamientos rurales certificados*. Obtenido de Calidad turística hoy: <https://www.calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/382/general/Buscador/12-nuevos-Alojamientos-Rurales-certificados>

- Joubert, E. (julio de 2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. Obtenido de <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juan, G. (19 de septiembre de 2016). *Estas son las tendencias en hotelería y turismo en el Perú*. Obtenido de El comercio: <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/gastronomia-turismo-hoteleria/cuales-son-ofertas-hoteleria-y-turismo-peru-1002374>
- Lavado, E. (01 de 04 de 2019). *Portal del turismo*. Obtenido de <https://portaldeturismo.pe/noticia/mincetur-capacita-a-empresas-de-turismo-para-obtener-certificaciones-internacionales/>
- Liza, C., & Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, L. (2019). *LA CALIDAD DEL SERVICIO HOTELERO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOTEL MR DELTA CHICLAYO, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/313/3/Tesis%20Mart%C3%ADnez%20Rond%C3%B3n.pdf>
- Mesones, J., & Saldaña, J. (11 de 2014). *Calidad de los servicios brindados por un hotel tres estrellas, desde la perspectiva del cliente. Chiclayo. Julio - Septiembre, 2014*. Obtenido de

<http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/33/1/Salda%C3%B1a%20Fuentes%20%26%20Mesones%20Zu%C3%B1iga.pdf>

MINCETUR. (noviembre de 2019). *Ministerio de comercio Exterior y turismo*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/436974/Lambayeque_ReporteRegional_Turismo_Nov19.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Estadísticas de turismo 2017*. Obtenido de Lambayeque: <https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/tripticos/2018/Lambayeque.pdf>

Morrillo, M. (12 de 01 de 2007). *Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL*. Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/25152/articulo8.pdf;jsessionid=1FBC55F4F5C58817FB02498B74A627AE?sequence=2>

Nexohotel.com. (04 de 09 de 2019). *Los hoteles dominicanos de Meliá obtienen el Cristal International Standards*. Obtenido de <http://www.nexotur.com/noticia/103939/NEXOHOTEL/Los-hoteles-dominicanos-de-Melia-obtienen-el-Cristal-International-Standards.html>

Nizama, G. (2018). *La calidad percibida del servicio hotelero y su relación en la percepción del cliente, Miraflores, 2017*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3809/1/nizama_rgc.pdf

Organizacion de Naciones Unidas para los Alimentos Y la Agricultura. (s.f.). Obtenido de <http://www.fao.org/3/ad818s/ad818s02.htm?fbclid=IwAR3bKRr8mkgBPIFU5w-pZjQLQGajhy3kWyaBAXCqEYNf78ajb3Re4yi85TE>

- Ospina, B., De Jesus, J., Aristzabál, C., & Ramírez, M. (23 de 02 de 2005). *La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia 2003*. Obtenido de file:///C:/Users/rosat/Downloads/Dialnet-LaEscalaDeLikertEnLaValoracionDeLosConocimientosYL-1311949.pdf
- Pereira, M. (12 de 12 de 2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. Obtenido de https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga_Manuel_TD_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Plan Nacional de Calidad Turística del Perú. (2017). *Plan Nacional de Calidad Turística del Perú CALTUR 2017-2025*. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf
- Plan Nacional de Calidad Turística del Perú. (s.f.). *Preguntas frecuentes*. Obtenido de http://www.calidadturistica.pe/resource/file/Preguntas_frecuentesSABP.PDF
- Plan Nacional de Calidad Turística del Perú. (s.f.). *Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas*. Obtenido de <http://www.calidadturistica.pe/Publico/Registro#home>
- Real Academia Española. (2019). *Real Academia Española*. Obtenido de Calidad: <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Rodriguez, B. (30 de 09 de 2019). *La construccion de 15 hoteles dispara la oferta en sevilla*. Obtenido de 20 minutos: <https://www.20minutos.es/noticia/3782275/0/construccion-15-nuevos-hoteles-dispara-oferta-sevilla/>

- Romani, M. (2017). *Calidad turística y buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana, 2016*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9084/Romani_NML.pdf?sequenc
- Santomá, R., & Costa, G. (2007). *Calidad de servicion en la industria hotelera*. Obtenido de <https://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.
- SINEACE. (2017). *Sistema Nacional de evaluacion, acreditacion y certificacion de la calidad educativa*. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2017/08/PERFIL-LAMBAYEQUE.pdf>
- Sistema Nacional de Evaluacion, Acreditacion y Certificacion Educativa*. (s.f.). Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/certificacion/>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicios (conceptos y herramientas)*. Bogotá: ECOE.
- Villalba, C. (08 de Agosto de 2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos*. Obtenido de <file:///F:/9no/calidad%20de%20ssvv.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta a los trabajadores de las empresas hoteleras.

CUESTIONARIO: HERRAMIENTA DE SISTEMA DE APLICACIÓN DE BUENAS PRACTICAS

Cuestionario dirigido a los trabajadores de los hoteles que cuentan con distintivo “C”, con fines de investigación de la aplicación de la herramienta de sistema de buenas prácticas. Para ello he preparado este cuestionario mediante el cual solicito la valoración de la prestación del servicio después de obtener el distintivo. La participación es anónima.

Evalúa los siguientes ítems después de haber implementado la herramienta de SABP

Si la prestación del servicio brindada es	Mucho peor después del uso de la herramienta	Peor después del uso de la herramienta	Igual después del uso de la herramienta	Mejor después del uso de la herramienta	Mucho mejor después del uso de la herramienta
MARCA	1	2	3	4	5

PREGUNTAS AL PERSONAL DE TRABAJO	Escala de valores				
	1	2	3	4	5
1. BRINDAS ATENCION CORRECTA Y AMABLE A LOS CLIENTES					
2. LA ATENCION AL CLIENTE ES PERMANENTE DURANTE EL DESARROLLO DEL SSV					
3. NO TOMAMOS EN CUENTA LOS RECLAMOS O QUEJAS DE LOS CLIENTES					
4. CONSIDERAS LOS PEDIDOS O SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO					
5. BRINDAS AL CLIENTE LA INFORMACION DETALLADA RESPECTO AL SERVICIO QUE OFRECE EL HOTEL					
6. INDICAS AL DETALLE LO QUE INCLUYE LA TARIFA DEL SSV OFRECIDO					
7. NO INFORMAS AL CLIENTE LAS PENALIDADES QUE IMPLICA EL USO INCORRECTO DEL SERVICIO					
8. LA INFRAESTRUCTURA ES APROPIADA PARA EL SSV					

9. LAS INTALACIONES SON ACTUALIZADAS Y MODERNIZADAS					
10. LA INSTALACIONES RECIBEN MANTENIMIENTO PERIODICAMNTE					
11. EL HOTEL NO CUENTA CON LAS RESPECTVAS SEÑALIZACIONES					
12. EL ESTABLECIMIENTO CUENTA CON OBJETOS DE SEGURIDAD					

Anexo 2: Encuesta a los turistas nacionales y extranjeros que hacen uso del servicio hotelero.

CUESTIONARIO: CALIDAD DEL SERVICIO HOTELERO

Cuestionario dirigido a los clientes o consumidores del servicio hotelero de la ciudad de Chiclayo, con fines de investigación. Para ello he preparado este cuestionario mediante el cual solicito la valoración de los servicios prestados. La participación es voluntaria y anónima.

Evalúa los siguientes ítems según sus expectativas del servicio:

Si la	Mucho	Peor de lo	Igual de lo	Mejor de	Mucho
calidad del	peor de lo	que esperaba	que esperaba	lo que	mejor de lo
servicio ha	que esperaba			esperaba	que esperaba
sido					
MARCA	1	2	3	4	5

PREGUNTAS A LOS CLIENTES	Escala de valores				
1. EL HOTEL ME BRINTA ATENCION PERSONALIZADA	1	2	3	4	5
2. EL PERSONAL DEL HOTEL SE MUETRA INTERESADO POR SERVIR A LOS HUESPEDES Y ESTA SONRRIENDO CONTANTEMENTE					
3. EL STAFF DEL HOTEL SIEMPRE ESTA ATENDO A MIS DESEOS Y NECESIDADES					
4. HAY UN AMBIENTE AGRADABLE EN LAS AREAS COMUNES					
5. EL AMBIENTE QUE HAY EN EL HOTEL ME HACE SENTIRME INCOMODO					
6. LOS DISTINTOS SSVV QUE ME PRESTA EL HOTEL SON PRESTADOS CONRRECTAMENTE DESDE LA PRIMARIAVEZ					
7. NO ME SIENTO TRANQUILO Y SEGURO DENTRO DEL HOTEL					
8. CONFIO EN LA SEGURIDAD DEL HOTEL					
9. CONFIO EN LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN AQUÍ					
10. ME SIENTO SEGURO DE DEJAR MIS PERTENENCIAS EN LA HABITACION					
11. LA EMPRESA NO CUMPLE CON LO QUE SE COMPROMETE					
12. ME AYUDAN A CONSEGUIR LO QUE GENERALMENTE NO SE ENCUENTRA EN EL HOTEL					
13. SI SOLICITO ALGO, EL PERSONAL ME BRINDA INFORMACION EXACTA					
14. EN CASO DE UN PROBLEMA O NECESITO AYUDA, LO RESUEVEN INMEDIATAMENTE					
15. EL PERSONAL DEL HOTEL SIEMPRE ESTA DISPUESTO A ATENDERME Y AYUDARME					

16. RECIBO UN SSVV DE CALIDAD A TODAS HORAS DEL DIA Y EN TODOS LOS LUGARES DEL HOTEL					
17. EL HOTEL CUENTA CON TODAS LAS INTALACIONES Y SERVICIOS QUE NECESITO PARA DISFRUTAR Y FACILITAR MI ESTADIA					
18. LA HABITACION CUENTA CON TODOS LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA SENTIRME COMODO					
19. EL PERSONAL DEL HOTEL NO TIENE UN APARINCIA LIMPIA Y NI AGRADABEL					
20. EL HOTEL CUENTA CON INSTALACIONES MODERNAS Y ATRACTIVAS					

TESIS ROSA_TAFUR

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	6%	6%	20%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	17%
2	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	doaj.org Fuente de Internet	1%
5	www.ridaa.unicen.edu.ar Fuente de Internet	1%



M. Sc. Castro Espinoza Angela Yanina

DNI 41594984

Asesora



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Rosa Amelia Tafur
Título del ejercicio: REVISIÓN CYNÍ
Título de la entrega: TESIS ROSA_TAFUR
Nombre del archivo: Informe_de_Tesis_TAFUR_BUSTAMANTE.docx
Tamaño del archivo: 101.82K
Total páginas: 35
Total de palabras: 7,601
Total de caracteres: 43,624
Fecha de entrega: 09-may.-2023 03:37p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2088879721



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

M. Sc. Castro Espinoza Angela Yanina

DNI 41594984

Asesora

CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, ANGELA YANINA CASTRO ESPINOZA, asesor de tesis, del estudiante, ROSA AMELIA JUDITH TAFUR BUSTAMANTE.

Titulado:

Influencia de la herramienta de sistemas de aplicación de buenas prácticas en la calidad de servicio hotelero de la ciudad de Chiclayo – Lambayeque, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normativas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque 9 de mayo del 2023



M. Sc. Castro Espinoza Ángela Yanina
DNI 41594984
Asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10 a.m. del día 14 de JUNIO 2023, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL, con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N° 0785-2023, de fecha 06 de JUNIO, conformado por:

Dr. JOSE MAXIMO GOMEZ NAVARRO
Lic. MARCO ANTONIO CAPALISTAN CAMPOS
Hsc. WILHER CASELY HUANCAS DE LA CRUZ
Hsc. ANGELA XANINA CASTRO ESPINOZA

Presidente
Secretario
Vocal
Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesisistas: ROSA AHELA JUDITH TAFUR BUSTAHANTE

quién o quienes desean obtener su título profesional de: LICENCIADA EN COMERCIO Y NEGOCIOS INT. con la tesis titulada: "INFLUENCIA DE LA HEREDENCIA DE SISTEMAS DE APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO HOTELERO DE LA CIUDAD DE CAICUYO - LAMBAYEQUE."

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal 0785-2023 de fecha 06 de JUNIO de 2023 que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 30 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor vocal, luego señor secretario (a) hasta culminar con el señor presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma SATISFACTORIA

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad.

Culminada la deliberación y calificación el sr. presidente autoriza que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor secretario.

El señor secretario dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesisistas:

ROSA AHELA JUDITH TAFUR BUSTAHANTE

ha obtenido 15 puntos equivalentes a BUENO quedando expedito para optar el título profesional de LICENCIADA EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Si uno o los dos tesisistas hubieran tenido calificativo desaprobatario, se anotará que:

ha obtenido — puntos equivalentes a — por las deficiencias y motivos siguientes: —

— por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en un plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobarse en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acta académico a las 13 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

PRESIDENTE

VOCAL

SECRETARIO

ASESOR