UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

FACULTAD DE ADMINISTRACION HOTELERA, TURISMO Y GASTRONOMIA

Carrera Administración en Turismo

Análisis comparativo de la calidad del servicio en Hoteles de 4 estrellas en el distrito de Miraflores (Lima-Perú), según el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas del MINCETUR

Luisa Valencia Izarra

Lima – Perú

2013

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptiva, la cual pretende analizar si existe un efecto tanto positivo, negativo o neutro en cuanto a la acreditación del Sistema de Aplicación de Buenas Practicas (SABP) del Ministerio del Comercio Exterior y Turismo. Para la realización de este proyecto se tomó como caso de estudio al Hotel Radisson, el cual tuvo su acreditación por parte del SABP en el 2012 y al Hotel Casa Andina Select, como Hotel no acreditado. Ambos hoteles en estudio muestran las mismas características y ubicación geográfica.

En la actualidad existe un escaso análisis sobre la implicancia de los manuales elaborados por el MINCETUR vinculados a la gestión en los hoteles. Es por ello que se precisó evaluar los efectos del Manual de buenas Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente. Para ello se realizó un estudio cuantitativo a los huéspedes de los hoteles ya mencionados, con el fin de saber su apreciación en cuanto al área de recepción, área de housekeeping, percepción de infraestructura y el nivel de satisfacción.

Esto contribuyó a precisar que no existen diferencias significativas, para hoteles de Lima de categoría de 4 estrellas al estar acreditado por el SABP y evaluar que existen algunos aspectos que estarían contribuyendo de manera positiva la aplicación de éste sistema.

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I

1.1. Justificación 1

1.2. Objetivos de la Investigación 4

1.2.1Objetivo General 4

1.2.2 Objetivos Específicos 4

1.2.3 Pregunta de Investigación 5

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Calidad en servicio y Planes de Calidad 5

2.2. Gestión de Calidad 6

2.3. Plan Nacional de Calidad Turística y el Sistema de Aplicación de Buenas prácticas 9

2.4. Hotel Radisson Decapolis en Miraflores 14

2.5. Casa Andina Select 17

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación 19

3.2. Población o Universo 20

3.3. Muestra 21

3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de datos 22

CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados 24

4.2. Conclusiones y Recomendaciones 49

ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS

Cuadro Nro. 1 Hoteles de Lima acreditados por el SABP 2012 2

Cuadro Nro. 2 Hoteles de Lima de 4 Estrellas Registrados por MINCETUR 3

Esquema Nro. 1 Objetivos estratégicos Del Plan de Calidad Turística CALTUR 11

Esquema Nro. 2 Fases del SABP 13

TABLA Nro. 1 Resultados de nivel de Apreciación del Proceso de Check-In- Servicio de Habitación- infraestructura- Servicio de Check-out 25

Grafica Nro. 1 Cortesía y amabilidad del personal de recepción 26

Tabla Nro. 2 Cortesía y amabilidad del personal de recepción 26

Gráfica Nro. 2 Los procedimientos del Check- in fueron a tiempo y eficientes 27

Tabla Nro. 3 Los procedimientos del Check- in fueron a tiempo y eficientes 27

Gráfica Nro. 3 Brinda información del uso de las facilidades internas del hotel 28

Tabla Nro. 4 Brinda información del uso de las facilidades internas del hotel 28

Gráfica Nro. 4 Brinda información de servicios externos del hotel 29

Tabla Nro. 5 Brinda información de servicios externos del hotel 29

Gráfica Nro. 5 Limpieza y confort de la habitación 30

Tabla Nro. 6 Limpieza y confort de la habitación 30

Gráfica Nro. 6 Amenidades de la habitación 31

Tabla Nro. 7 Amenidades de la habitación 31

Gráfica NRO. 7 Decoración 32

Tabla NRO. 8 Decoración 32

Gráfica NRO. 8 Mobiliario y equipamiento adecuado para su confort 32

Tabla NRO. 9 Mobiliario y equipamiento adecuado para su confort 33

Gráfica NRO. 9 Limpieza del baño 33

Tabla NRO. 10 Limpieza del baño 33

Gráfica NRO. 10: Control de temperatura en la habitación 34

Tabla NRO. 11: Control de temperatura en la habitación 34

Gráfica NRO. 11: Aislamiento acústico 35

Tabla NRO. 12: Aislamiento acústico 35

Gráfica NRO. 12: Ubicación céntrica, con accesibilidad
a los atractivos turísticos u otros servicios 36

Tabla NRO. 13: Ubicación céntrica, con accesibilidad
a los atractivos turísticos u otros servicios 36

Gráfica NRO. 13: La vigilancia externa brinda sensación de seguridad 37

Tabla NRO. 14: La vigilancia externa brinda sensación de seguridad 37

Gráfica NRO.14: La iluminación en los salones comunes,
recepción y pasadizos 38

Tabla NRO. 15: La iluminación en los salones comunes, recepción y pasadizos 38
Gráfica NRO. 15: Olor en los salones y pasadizos 38
Tabla NRO. 16: Olor en los salones y pasadizos 39
Gráfica NRO. 16: La decoración en los salones comunes, recepción y pasadizos 39
Tabla NRO. 17: La decoración en los salones comunes, recepción y pasadizos 40
Gráfica NRO. 17: Servicio de telefonía 40
Tabla NRO. 18: Servicio de telefonía 40
Gráfica NRO. 18: Servicio de Wifi 41
Tabla NRO. 19: Servicio de Wifi 41
Gráfica NRO. 19: Los procedimientos del Check-Out fueron a tiempo y eficientes 42
Tabla NRO. 20: Los procedimientos del Check-Out fueron a tiempo y eficientes 42
Gráfica NRO. 20: Cortesía y amabilidad del personal de recepción 42
Tabla NRO. 21: Cortesía y amabilidad del personal de recepción 43
Gráfica NRO. 21: Precisión de la facturación durante su salida 43
Tabla NRO. 22: Precisión de la facturación durante su salida 44
Gráfica NRO. 22: ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a su estadía en el Hotel 44

Tabla NRO. 23: ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a su estadía en el Hotel? 45
Gráfica NRO. 23: ¿Qué tanto usted recomendaría este hotel a amigos y colegas? 45
Tabla NRO.24: ¿Qué tanto usted recomendaría este hotel a amigos y colegas? 46
Gráfica NRO. 24: ¿Tuvo algún problema durante su estadía? 46
Tabla NRO. 25: ¿Tuvo algún problema durante su estadía? 47
Gráfica NRO. 25: ¿Cuán satisfecho está con las medidas que se tomaron para resolver este problema? 48
Tabla NRO. 26: ¿Cuán satisfecho está con las medidas que se tomaron para resolver este problema? 48