

“Análisis de la calidad del servicio de los Hoteles Blue Star y Marqués en el distrito de san isidro, 2017”

“Analysis of the quality of service of Blue Star and Marquez Hotels in the district of San Isidro, 2017”

Dra. Mélida Herlinda Pecho Rafael / Gutiérrez Mullisaca, Naysha
Facultad de Ciencias Empresariales / Universidad Alas Peruanas
Correo-e: melida511@hotmail.com

RESUMEN

Objetivo: Determinar el servicio de calidad en el hotel Blue Star y Márquez en el distrito de san Isidro, 2016. **Materiales y métodos:** La presente investigación es de tipo, no experimental, descriptivo simple y descriptivo comparativo. Descriptivo simple porque se va a buscar y recoger información-datos acerca del tema de calidad que los hoteles blue Star y Márquez brindan a sus huéspedes, con el fin de obtener información para poder tomar una decisión con respecto al problema. Descriptivo comparativo porque se va a recolectar información de varios testimonios sobre un mismo tema, para luego comparar los datos recogidos. La presente investigación es de muestra probabilística, de tipo aleatorio simple, porque se va a estudiar una población que está conformada por 381 huéspedes, que tengan entre 25 y 50 años, de sexo masculino y femenino, para encuestarlos acerca del servicio que se les ha brindado en los hoteles de Blue Star y Márquez. La técnica que se va a utilizar es la encuesta porque se va a recoger testimonios de los huéspedes acerca de la calidad servicio que les brinda los hoteles Blue Star y Márquez. **Resultados:** De los 100 huéspedes encuestados, se puede observar que un 79% de las personas piensan que los trabajadores tienen el suficiente conocimiento para poder brindar una información adecuada para el conocimiento de los clientes, pero que les falta un poco más de capacitación, por otra parte un 21% piensan que los trabajadores son muy competentes, que tienen un alto conocimiento de información acerca de los servicios que los hoteles brindan. **Conclusión:** Se concluye que el 79% de los huéspedes piensan que el personal del hotel cuenta con el conocimiento debido para brindar información que el cliente necesita, si domina los precios y las políticas que el hotel exige, el huésped también califica si el trabajador si es lo suficientemente competente para atenderlo, si es cortés desde el principio, brindándole una sonrisa en todo momento para que el cliente se sienta cómodo y le inspire confianza. Pero un 21% piensan que les falta un poco mas de capacitación con respecto a la atención a los clientes ya que no se siente satisfecho por completo con la atención que se está brindando. Según Servqual el comportamiento de los trabajadores de una empresa ya sea nacional e internacional debe transmitir confianza a sus clientes para que se sientan seguros en sus transacciones con la empresa de servicio. Los empleadores de la empresa de servicio siempre deben ser amables con los clientes y por último los trabajadores deben tener los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

Palabras claves: calidad.

ABSTRACT

Objective: Determine quality service at the Blue Star and Marquez hotel in San Isidro district, 2016. **Materials and methods:** The present investigation is of type, non-experimental, descriptive and comparative descriptive. Simple descriptive because it is going to look for and collect information-data about the quality theme that the hotels blue Star and Marquez offer their guests, in order to obtain information to be able to make a decision regarding the problem. Descriptive comparative because it is going to collect information of several testimonies on the same subject, to then compare the collected data. The present investigation is a probabilistic sample, of simple random type,

because a population that is formed by 381 guests, who are between 25 and 50 years old, of masculine and feminine sex, will be studied to inquire about the service that they have been offered at Blue Star and Marquez hotels. The technique that is going to be used is the survey because it is going to collect testimonies of the guests about the quality service that the hotels Blue Star and Marquez offers them. **Results:** Of the 100 respondents surveyed, it can be seen that 79% of people think that workers have enough knowledge to be able to provide adequate information for the clients' knowledge, but that they lack a little more training, on the other hand 21% think that the workers are very competent, that they have a high knowledge of information about the services that the hotels provide. **Conclusion:** It is concluded that 79% of the guests think that the hotel staff has the necessary knowledge to provide information that the client needs, if he rules the prices and the policies that the hotel demands, the guest also qualifies if the worker is Sufficiently competent to take care of it, if it is cuts from the beginning, giving you a smile at all times so that the client feels comfortable and inspires confidence. But 21% think they lack a little more training regarding customer care because they are not completely satisfied with the care they are giving. According to Servqual the behavior of workers of a company both national and international must convey confidence to their customers so that they feel secure in their transactions with the service company. Employers of the service company should always be friendly to customers and lastly the workers must have sufficient knowledge to answer the questions of customers.

Keywords: quality

Introducción

En la actualidad se puede observar que el mercado hotelero es muy competitivo, por ende las empresas mejoran su servicio para poder captar más clientes y no perder su fidelidad.

La presente investigación se realizó con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, brindándoles un producto que satisfagan sus necesidades. Las empresas hoteleras están mejorando su servicio brindando una atención personalizada a través de ciertos procesos que realizan para que el cliente se sienta a gusto al momento de su llegada y salida.

Claus Moller, "no es solo la calidad de productos y servicio lo que es importante, sino también la calidad de las personas que entregan los productos y servicios también es esencial. La calidad del producto y del servicio depende de los esfuerzos de los individuos y grupos"

En estos dos hoteles les falta mejorar servicio que se ofrece, por eso se realiza esta investigación. ¿Pero si nos ponemos a pensar, porque les está fallando esa función que es vital para toda empresa hotelera?

La interrogante es porque la mayoría de las empresas no invierten un poco más con respecto a la capacitación para los trabajadores.

Por ende, se deduce el poco tacto que tienen los trabajadores hacia los huéspedes, en su forma de expresarse hacia ellos.

Kaoru Ishikawa, "practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor"

Shigeo Shingo, "la causa de los defectos recae en los errores de los trabajadores, y los defectos son los resultados de continuar con dichos errores"

La presente investigación tiene una justificación social porque mediante esta investigación los trabajadores podrán mejorar como persona y tener una mejor capacitación laboral, y así contribuir a un buen desempeño como equipo. De esta manera, se puede mejorar la calidad de servicio.

Por último, esta investigación pretende demostrar que mediante esfuerzo inversión y trabajo en equipo se puede mejorar el servicio brindado del producto ofertado.

Materiales y métodos

El instrumento que se va a usar son los cuestionarios porque se va a conocer la opinión de los clientes que se han a hospedar en los hoteles blue Star y Marques, y se va a obtener la información adecuada para la investigación.

La presente investigación es de muestra probabilística, de tipo aleatorio simple, porque se va a estudiar una población que está conformada por 381 huéspedes, que tengan entre 25 y 50 años, de sexo masculino y femenino, para encuestarlos acerca del servicio que se les ha brindado en los hoteles de Blue Star y Márquez.

Según Tamayo y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

La presente investigación es de tipo sustantiva descriptiva porque se va a conocer la situación, costumbres y actitudes de las personas, y se va a analizar el problema que hay dentro de los hoteles Blue Star y Márquez.

Según Carlos sabino (2008) dice que la “preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes.”

El nivel de investigación es descriptivo porque varemos como se va a medir los diversos aspectos que están relacionados con el tema de calidad y se va a describir las características relacionadas a la satisfacción de los clientes en los hoteles Blue Star y Márquez.

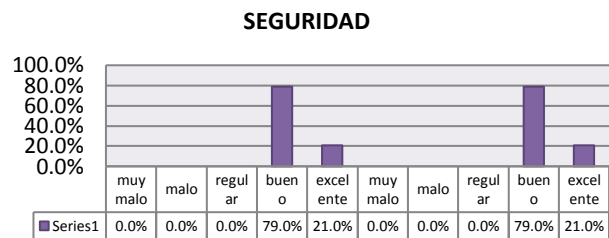
Según Mario Tamayo (S.F) dice que “este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones. Ejemplos de investigaciones descriptivas son los siguientes: Un censo de población. Determinar las preferencias de los habitantes de una ciudad por ciertos programas de televisión. Determinar algunas características de las escuelas públicas de un país

La técnica que se va a utilizar es la encuesta porque se va a recoger testimonios de los huéspedes acerca de la calidad servicio que les brinda los hoteles Blue Star y Márquez.

Los datos fueron recopilados y analizados en el paquete estadísticos o software el SPSS versión 22.

Resultados

la presente tabla permite mostrar que el personal del hotel cuenta con un conocimiento necesario para poder brindar la información debida, pero los huéspedes no se sienten del todo satisfecho, un 79% dicen que los trabajadores realizan sus labores muy bien pero un 21% sienten que les falta más capacitaciones al momento de resolver las inquietudes que tienen.



Fuente: elaboración Propia

De los 100 huéspedes encuestados, se puede observar que un 79% de las personas piensan que los trabajadores tienen el suficiente conocimiento para poder brindar una información adecuada para el conocimiento de los clientes, pero que les falta un poco más de capacitación, por otra parte un 21% piensan que los trabajadores son muy competentes, que tienen un alto conocimiento de información acerca de los servicios que los hoteles brindan.

Conclusión

Se concluye que el 79% de los huéspedes piensan que el personal del hotel cuenta con el conocimiento debido para brindar información que el cliente necesita, si domina los precios y las políticas que el hotel exige, el huésped también califica si el trabajador es lo suficientemente competente para atenderlo, si es cortés desde el principio, brindándole una sonrisa en todo momento para que el cliente se sienta cómodo y le inspire confianza. Pero un

21% piensan que les falta un poco más de capacitación con respecto a la atención a los clientes ya que no se siente satisfecho por completo con la atención que se está brindando. Según Servqual el comportamiento de los trabajadores de una empresa ya sea nacional e internacional debe transmitir confianza a sus clientes para que se sientan seguros en sus transacciones con la empresa de servicio. Los empleadores de la empresa de servicio siempre deben ser amables con los clientes y por último los trabajadores deben tener los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

Referencias

- [1] Administración de empresas (2014) Biografía y principales aportaciones del DR kaoru Ishikawa. Recuperado de: <http://admindempresas.blogspot.pe/2014/10/biografia-y-principales-aportaciones.html>
- [2] Aiteco, el modelo servqual de calidad de servicio. Recuperado de: <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- [3] Alfaro Rodríguez, C (2012), Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería. (Universidad Nacional Del Callao) Recuperado de: Http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf
- [4] El proceso de investigación, Carlos Sabino (1992), el proceso de investigación. Panapo, Caracas. PDF.
- [5] Eumed, (N.A) instrumentos de recolección de datos. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/INSTRUMENTOS%20DE%20RECOLECCION%20DE%20DATOS.htm>
- [6] Franco, Y (2011), tesis de investigación. Población y muestra. Tamayo y Tamayo, (blog internet), Venezuela. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- [7] Gestipolis (2013). Calidad, concepto y filosofías: deming, juran, ishikawa y crosby. Recuperado de: <http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#ishikawa>
- [8] Hotels Quality. (2015) Hotels quality Index 1T 2015 Global. Recuperado de: <http://www.hotels-quality.com/website/hotels-quality-index-1t-2015-global/>
- [9] Instituto tecnológico hotelero. (2013) Los hoteles españoles conservan altos niveles de calidad a pesar de las dificultades del entorno económico. Recuperado de: <http://www.ithotelero.com/noticias/los-hoteles-espanoles-conservan-altos-niveles-de-calidad-a-pesar-de-las-dificultades-economicas/>
- [10] La Republica. (2013) Se requiere más calidad en servicio hotelero peruano. Recuperado de: <http://larepublica.pe/08-07-2013/se-requiere-mas-calidad-en-servicio-hotelero-peruano>
- [11] Maestros de la calidad (2012). Recuperado de: <http://maestrosdelcalidadse100109.blogspot.pe/2012/09/armand-feigenbaum.html>
- [12] Método de investigación (2008) el proceso de investigación. Documento PDF pag47, párrafo 2.
- [13] MINCETUR (2015) evolución diaria de arribos de huéspedes a los establecimientos de hospedaje. Recuperado de: http://www.mincetur.gob.pe/turismo/estadistica/clasificados/arribos.asp?ano=2015&ubig=15&c_depa=150000&t_depa=lima&t_prov=&t_dist=&grup=01&t_grup=establecimiento%20de%20hospedaje&cate=03&t_cate=3%20estrellas&clas=01&t_clas=hotel&mes=12&t_mes=diciembre
- [14] Mincetur. (2015) Resultados de la encuestas mensual a establecimiento de hospedaje temporal. Recuperado de: <http://www.mincetur.gob.pe/turismo/estadistica/clasificados/actividad.asp>
- [15] Ministerio de comercio exterior y turismo (2012) Manual de buenas prácticas de gestión de servicio para establecimientos de hospedaje. Lima, Perú. PDF, P7.
- [16] Municipalidad de San Isidro. (2016) Historia del distrito. Recuperado de: <http://msi.gob.pe/portal/nuestro-distrito/historia-del-distrito/>
- [17] Pensamiento jurídico (N.A) Método comparativo, pdf, pag 3, parr 4.
- [18] Principios de Gestión, Servqual. Recuperado de: <http://abc-calidad.blogspot.pe/2011/05/servqual.html>