

“Año del buen servicio al ciudadano”

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
HOTELERÍA**

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA

TESINA

**TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL HUÉSPED EN EL USO DE LAS
BUENAS PRÁCTICAS EN EL ÁREA OPERATIVA EN EL HOSTAL
MIRADOR DEL MONASTERIO, EN LA CIUDAD DE AREQUIPA**

AUTOR: BACHILLER MARIA DEL PILAR ARRISUEÑO GAMERO

Lima - Perú

2017

RESUMEN

El presente trabajo de tesina, es una investigación descriptiva, y tiene como objetivo general evaluar la satisfacción del huésped en el uso de las buenas prácticas en el área operativa del Hostal Mirador del Monasterio, en la ciudad de Arequipa.

En base al objetivo general se plantea los objetivos específicos los cuales son evaluar la satisfacción de los huéspedes en el servicio de limpieza de habitación y el servicio del desayuno del hostel Mirador del Monasterio.

La metodología utilizada es no probabilística y por conveniencia, y se aplicó como instrumento un cuestionario elaborado con 15 preguntas cerradas entre dicotómicas y politómicas.

Como conclusiones de la investigación se destaca las siguientes: El hostel Mirador del Monasterio cuenta con buenas prácticas en el área operativa, sin embargo, no logra la satisfacción total del huésped, ya que presenta dificultades en ciertos servicios. Como es el caso del servicio de la limpieza de las habitaciones, así como el servicio del desayuno. Esto puede deberse a la falta de implementación de un sistema de uso de buenas prácticas en el Hostal Mirador del Monasterio.

Palabras clave: Buenas prácticas, cliente, satisfacción, servicio y fidelización.