



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**ESTUDIO DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN  
AL CLIENTE POR PARTE DEL COLABORADOR DEL HOTEL VPX-  
ASIA, 2023**

**PRESENTADA POR  
ANDREA MADELEY SALAZAR HERNANDEZ**

**ASESOR  
ZULEMA YNÉS HASSINGER GONZALES**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y  
HOTELERÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

NOMBRE DEL TRABAJO

**PLAN REPORTE FINAL ANDREA SALAZAR  
R 09 ABRIL.docx**

AUTOR

**ANDREA SALAZAR**

RECuento de palabras

**23079 Words**

RECuento de caracteres

**123514 Characters**

RECuento de páginas

**117 Pages**

Tamaño del archivo

**2.6MB**

Fecha de entrega

**Apr 9, 2024 8:05 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Apr 9, 2024 8:07 PM GMT-5**

### ● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado

## RESUMEN

El principal objetivo de la investigación es analizar la atención al cliente y la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores del hotel VPX ubicado en la provincia de Cañete distrito de Asia, siendo un establecimiento de alojamiento situado en la primera línea de playa, de tal manera que su ubicación es atractiva para parejas y familias, además el hotel realiza actividades diarias.

El presente estudio se realizó con un enfoque cualitativo de nivel descriptivo, con un diseño fenomenológico y de tipo aplicada para obtener información del servicio brindado hacia el huésped. Esto se desarrolló con la participación de diez jefes de área que a través de sus experiencias brindadas en la entrevista dieron más detalles de cómo se ejecuta el servicio en cada área y permitieron saber la realidad respecto al compromiso de los colaboradores.

Además, se elaboró una guía de observación que será una herramienta eficaz para poder identificar y analizar la satisfacción del cliente. Como resultado, se obtuvo la información a través del trabajo de campo ejecutado en las variables de atención al cliente y la capacidad de respuesta, donde se identificó que el personal no está capacitado ni motivado debido a que la empresa no ofrece beneficios acordes a la ley.

Finalmente, se concluye que la atención al cliente no es la adecuada para un hotel de playa, debido a que el personal no está preparado y la capacidad de respuesta en el proceso del servicio es lenta, generando una mala experiencia en la calidad del servicio.

**Palabras clave:** capacidad de respuesta, atención al cliente, compromiso de los colaboradores y calidad de servicio.

## ABSTRACT

The main objective of the research is to analyze the customer service and response capacity of the employees of the VPX hotel located in the province of Cañete, district of Asia, being an accommodation establishment located on the beachfront, in such a way its location is attractive for couples and families. Also, the hotel carries out daily activities.

This study was carried out with a qualitative approach of descriptive level, with a phenomenological design and applied kind to obtain information on the service provided to the guest. This was developed with the participation of ten area heads who through of their experiences provided in the interview, gave more details of how the service is executed in each area and allowed to know the reality of the commitment of collaborators.

In addition, an observation guide was developed that will be an effective tool to identify and analyze customer satisfaction. As a result, information was obtained through field work carried out on the variables of customer service and response capacity, where was identified that the staff is not trained or motivated because the company do not offer benefits in accordance with the law.

Finally, is concluded that customer service is not adequate for a beach hotel, because the staff is not prepared and the response capacity in the service process is slow, generating bad service quality.

**Keywords:** answer's capacity, customer service, employee commitment and service quality.