



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS

“COMPETENCIAS LABORALES DE  
LOS RECEPCIONISTAS EN HOTELES DE 3  
ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE  
TRUJILLO.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración y Servicios Turísticos**

**Autoras:**

Br. Claudia Paola Romero Sifuentes  
Br. Lourdes del Carmen Infantas López

**Asesor:**

Mg. Jamy María Hurtado Castañeda

Trujillo – Perú  
2016

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Claudia Paola Romero Sifuentes y Lourdes del Carmen Infantas López**, denominada:

**“COMPETENCIAS LABORALES DE LOS RECEPCIONISTAS EN HOTELES DE  
3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE TRUJILLO”**

---

Mg. Jamy María Hurtado Castañeda  
**ASESOR**

---

Mg. Mónica Denise Zegarra Alva  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Mercy Angulo Cortejana  
**JURADO**

---

Mg. José Milton De la Cruz Luján  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<b><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></b> .....	<b>ii</b>
<b><u>DEDICATORIA</u></b> .....	<b>iii</b>
<b><u>AGRADECIMIENTO</u></b> .....	<b>iv</b>
<b><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></b> .....	<b>v</b>
<b><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></b> .....	<b>vii</b>
<b><u>ÍNDICE DE FIGURAS</u></b> .....	<b>viii</b>
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	<b>ix</b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Limitaciones .....	13
1.5. Objetivos .....	13
1.5.1. <i>Objetivo general</i> .....	13
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	13
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
2.1. Antecedentes .....	14
2.2. Bases teóricas.....	15
2.2.1. <i>TURISMO</i> .....	15
2.2.2. <i>MERCADO TURÍSTICO</i> .....	15
2.2.3. <i>AREA DE RECEPCIÓN</i> .....	21
2.2.4. <i>COMPETENCIAS</i> .....	27
2.2.5. <i>COMPETENCIAS LABORALES</i> .....	27
2.3. Hipótesis .....	34
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>35</b>
3.1. Operacionalización de variables .....	35
3.2. Diseño de investigación .....	36

3.3.	Unidad de estudio .....	36
3.4.	Población .....	36
3.5.	Muestra .....	37
3.6.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	37
3.7.	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos .....	38
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....</b>		<b>40</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....</b>		<b>51</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>54</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>55</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>56</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>57</b>
	<i>ANEXO n.º 01: Reglamento de Establecimientos de Hospedaje .....</i>	<i>57</i>
	<i>ANEXO n.º 02: Lista de Hoteles*** Según GERCETUR .....</i>	<i>59</i>
	<i>ANEXO n.º 03: Lista de Cantidad de Recepcionistas por Hotel.....</i>	<i>60</i>
	<i>ANEXO n.º 04: Ficha de Base de Datos de los Hoteles .....</i>	<i>61</i>
	<i>ANEXO n.º 05: Encuesta .....</i>	<i>62</i>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clase y Categoría de los Establecimientos de Hospedaje .....	19
Tabla 2: Operacionalización de variables.....	35
Tabla 3: Diseño Transversal.....	36

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Porcentaje de género de los recepcionistas .....	40
Gráfico 2: Rango de edad .....	40
Gráfico 3: Porcentaje del grado de instrucción de los recepcionistas .....	41
Gráfico 4: Porcentaje de carrera técnica/profesional.....	41
Gráfico 5: Porcentaje del centro de estudios de los recepcionistas .....	42
Gráfico 6: Porcentaje del dominio de idiomas de los recepcionistas.....	43
Gráfico 7: Porcentaje de años de experiencia en el sector hotelero de los recepcionistas .....	43
Gráfico 8: Porcentaje de los años de experiencia como recepcionista .....	44
Gráfico 9: Porcentaje de tiempo en el puesto actual. ....	44
Gráfico 10: Frecuencia del uso del Main Courante .....	45
Gráfico 11: Porcentaje de recepcionistas que conocen la cultura organizacional .....	45
Gráfico 12: Porcentaje de recepcionistas que conoce los servicios que brinda el hotel.....	46
Gráfico 13: Hoteles que utilizan software hotelero .....	46
Gráfico 14: Porcentaje de hoteles que utilizan un software hotelero.....	47
Gráfico 15: Porcentaje de recepcionistas que conocen un software hotelero adicional .....	47
Gráfico 16: Porcentaje de preguntas que solicitan los huéspedes .....	48
Gráfico 17: Porcentaje de habilidades requeridas para el puesto .....	48
Gráfico 18: Porcentaje de recepcionistas con capacidad para resolver problemas .....	49
Gráfico 19: Porcentaje de recepcionistas que trabajan en equipo .....	49
Gráfico 20: Porcentaje de recepcionistas con vocación de servicio .....	50
Gráfico 21: Porcentaje de valores que se requieren para el puesto de recepción .....	50

## RESUMEN

Las competencias laborales en los recepcionistas de los hoteles 3 estrellas son de vital importancia, pues ellos son la primera y última imagen que los huéspedes pueden recibir. Por tanto, deben tener claros sus conocimientos, destrezas y aptitudes, de manera que puedan brindar un servicio de calidad y acorde a las exigencias de los huéspedes.

La presente investigación tiene como objetivo analizar las competencias laborales que tienen los recepcionistas de los hoteles de 3 estrellas del Centro Histórico de Trujillo, debidamente categorizados por la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo - GERCETUR.

La metodología que se empleó para la investigación fue No experimental: Descriptivo - Transversal; estudiando una sola variable: "Competencias Laborales". Se trabajó con la población total, 56 recepcionistas.

Con los resultados obtenidos, se pudo identificar cuáles son los conocimientos, destrezas y aptitudes que los recepcionistas tienen para desempeñar su función en beneficio del huésped y en compromiso con el hotel. Se identificó que sólo el 48% cuenta con formación técnica o profesional en turismo; el nivel del idioma inglés que dominan los recepcionistas es el básico con un 34%, mostrando un bajo porcentaje en el uso y la práctica de idiomas. Además sólo el 13% cuenta con predisposición para realizar otras labores diferentes a su área, lo que se considera vocación de servicio.

Se concluyó que al analizar los datos que se obtuvieron, se pudo determinar un perfil del recepcionista que es contratado en los hoteles: género: femenino, edad: de 18 a 27 años, grado de instrucción: técnica o universitaria completa, carrera técnica/profesional: turismo, administración, computación e informática y afines; idioma: inglés nivel básico (oral y escrito) y experiencia en recepción: de 1 a 2 años. Como parte de los conocimientos: manejo de Main Courante y conocer la cultura local para brindar información al huésped. Los recepcionistas cuentan con las siguientes destrezas: capacidad para resolver problemas, trabajo en equipo y resistencia a la presión. Y por último, con las aptitudes principales: responsabilidad, respeto y puntualidad.

## ABSTRACT

The job skills in the receptionists from three star hotels are of vital importance because they are the first and last imagine a customer could potentially receive. Therefore, they must have sharpened their knowledge, skills, and qualities in order to deliver a great customer service experience based on what the customer needs.

The following investigation focuses in analyzing the job skills of the receptionists from the three star hotels located in Trujillo's Civic Center, properly categorized for the Comercio Exterior y Turismo-GERCETUR.

The methodology used in the investigation was not experimental: Descriptive-Transverse; studying only one variable: "Job Skills." A total of 56 receptionists were used.

With the obtained results, it was identified which are the knowledges, skills, and qualities that receptionists have in order to do their job to benefit the customer needs and hotel policies. It was found that only a 48% has the the proper technique or professional tourism skills; the level of English spoken by receptionists is basic, with a 34% low percentage showing sign of practice and use of the language. Aside from that only 13% have the disposition to work different areas, which is known as vocational skills.

In conclusion after analyzing all the data obtained,a receptionists profile was determined when hiring for hotels: gender: female, age: 18 to 27 years old, degree of instruction: technical or completed academic, technical career/professional: tourism, administration, computational and informative and related; language: English basic level (oral and written) and experience in reception: from 1 to 2 years. As a part of the knowledge: handling the Main Courante and knowing the local culture in order to deliver information to the customer. The receptionists have the following abilities: problem solving, team work, and resistance to work pressure. Finally, with main aptitudes: responsibility, respect and punctuality.



## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Calderón, G., & Castaño, G. (2005). Investigación en administración en América Latina. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- De La Torre, P. (1997). El Turismo: Fenómeno Social. México: Fondo de Cultura Económica.
- Dorado, J. A. (2014). Manual de recepción y atención al cliente. España: Síntesis.
- Ejemplode. (2016). Ejemplo de. Obtenido de Ejemplo de: [http://www.ejemplode.com/13-ciencia/4189-ejemplo\\_de\\_metodo\\_analitico\\_y\\_sintetico.html](http://www.ejemplode.com/13-ciencia/4189-ejemplo_de_metodo_analitico_y_sintetico.html)
- Gallego, J. F. (2002). Gestión de Hoteles. En J. F. Gallego, Gestión de Hoteles (págs. 340-353). Madrid: Paraninfo.
- Gardner, H. (2005). Arte, mente y cerebro. España: Paidós.
- Gayoso, M., Bazán, C., & Mendoza, P. (2007). Manual CTN de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios. Cajamarca: Proyecto CTN.
- Hernández, C. (2009). Recepción en la hotelería. México: Trillas.
- Hunziker, W., & Krapf, K. (1942). Fundamentos de la teoría general de turismo. Zúrich: Poligraphischer.
- INET. (Agosto de 2011). Instituto Nacional de Educación Tecnológica. Obtenido de INET: [http://www.inet.edu.ar/wp-content/uploads/2013/05/149-11\\_16.pdf](http://www.inet.edu.ar/wp-content/uploads/2013/05/149-11_16.pdf)
- Mesalles, L. (1999). El Jefe de recepción. España: Laertes.
- MINCETUR. (2014). Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú. Obtenido de MINCETUR: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Reglamento\\_Establecimiento\\_Hospedaje\\_2014\\_reglamento.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Reglamento_Establecimiento_Hospedaje_2014_reglamento.pdf)
- Oropesa, M. (2011). Determinación del perfil de competencias del recepcionista hotelero mediante un enfoque por procesos. Camaguey: Académica Española.
- Ortíz, M. (2015). Excel Total. Obtenido de Excel Total: <https://exceltotal.com/tipos-de-graficos-en-excel/>
- Rivas, M. (2008). Procesos cognitivos y aprendizaje significativo. Madrid: Illustrated.
- Socatelli, M. (2015). Mercadeo aplicado al Turismo. Costa Rica: UNED.
- Universidad Nacional Tecnológica. (2015). Demanda, oferta y mercado turístico. Mendoza, Mendoza, Argentina.