



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA**

**Buenas prácticas en Housekeeping en el Hotel San Agustín Exclusive desde  
la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTORA**

**Angie Patricia Bonilla Castañeda**

**ASESORA**

**Mg. Luz Irene Asencio Reyes**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de Empresas Turísticas y Centros de Esparcimiento**

**LIMA-PERÚ**

**Año 2016**

## PÁGINA DEL JURADO

---

PRESIDENTE

Dr. Mauro Granados Maguiño

---

SECRETARIA

Mg. María Vigo Gálvez

---

VOCAL

Mg. Luz Asencio Reyes

## DEDICATORIA

A Dios por haberme dado las fuerzas de seguir adelante cuando estaba a punto de caer, de igual modo dedico la tesis a mis padres que me han apoyado en todo momento, desde que empecé la universidad, a mi abuelita Jovita por su apoyo y cariño incondicional, y a todos aquellos que han estado a mi lado y siguen estando en estos cinco años de esfuerzo y dedicación, que no ha sido fácil pero lo logre.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora de tesis la Mg. Luz Irene Asencio por su paciencia, motivación, por orientar mi aprendizaje con sus conocimientos que han sido importantes para mi formación como investigador, de tal modo también agradezco al Hotel San Agustín Exclusive, en especial a los trabajadores del área de housekeeping por su participación en la elaboración del informe, y cabe agradecer también a mi casa de estudios La Universidad Cesar Vallejo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Angie Patricia Bonilla Castañeda con DNI N° 48525429, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 7 de diciembre del 2016

---

ANGIE PATRICIA BONILLA CASTAÑEDA

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

El cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada BUENAS PRÁCTICAS EN HOUSEKEEPING EN EL HOTEL SAN AGUSTÍN EXCLUSIVE DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS COLABORADORES, DISTRITO MIRAFLORES 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

## ÍNDICE

### PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Resumen	x
Abstract	xi

### **I. INTRODUCCIÓN** **12**

1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del Problema	21
1.5 Justificación del estudio	22
1.6 Objetivos	23

### **II. MÉTODO** **24**

2.1 Diseño de investigación	24
2.2 Variables, Operalización	25
2.3 Población y Muestra	26
2.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez Y Confiabilidad	27
2.5 Método de Análisis de Datos	29
2.6 Aspectos Éticos	29

### **III. RESULTADOS** **30**

3.1 Parámetro Estadístico por Variable	30
--	----

3.2 Parámetros Estadísticos por Dimensiones	30
<b>IV. DISCUSION</b>	<b>35</b>
<b>V. CONCLUSION</b>	<b>40</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>42</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>46</b>
Instrumento	46
Matriz de Consistencia	50
Fichas de Validación	52
Planilla	57
Procedimiento de limpieza en Housekeeping	58
Base de datos SPSS	59
Marco Conceptual	60
Frecuencia de los ítems	61
Fotografía del hotel	86

<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Distribución de colaboradores	26
Tabla 2	Juicio de expertos 1	27
Tabla 3	Juicio de expertos 2	28
Tabla 4	Alfa de Cronbach	29
Tabla 5	Parámetros estadísticos de Buenas Practicas	30
Tabla 6	Parámetros estadísticos de Innovación o Creatividad	30
Tabla 7	Parámetros estadísticos de Eficacia o Impacto	31
Tabla 8	Parámetros estadísticos de Replicabilidad	32
Tabla 9	Parámetros estadísticos de Pertinencia	32
Tabla 10	Parámetros estadísticos de Sostenibilidad	33
Tabla 11	Parámetros estadísticos de Eficacia y Ejecución	33

## RESUMEN

El presente estudio tiene como título “Buenas prácticas en Housekeeping en el Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016” cuyo objetivo general es identificar las buenas prácticas que se realizan en el departamento de housekeeping del Hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito Miraflores 2016. Esta investigación es de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Así mismo la población estuvo conformada por los 15 colaboradores de housekeeping teniendo una muestra censal, ya que se cogió a todos los elementos que conforman la población, el instrumento que se aplicó para recoger los datos fue el cuestionario, el cual fue validado por el juicio de cinco expertos, este conto con cuarenta y ocho ítems. Los datos fueron procesados por el software SPSS versión 22. Se llegó a la conclusión que las buenas prácticas se realizan algunas veces, según el 67% de los colaboradores, el cual da respuesta al objetivo.

**Palabras Claves:** Buenas Prácticas, Housekeeping, Hotel

## **ABSTRACT**

The present research is entitled "Good practices in Housekeeping at the Hotel San Agustín Exclusive from the perspective of employees, district Miraflores 2016" whose overall objective is To identify good practices carried out in the department of housekeeping at the Hotel San Agustín Exclusive from the perspective of employees, district of Miraflores, 2016. This research is a descriptive level with a quantitative approach and non-experimental design. Likewise the population was conformed by the 15 employees of housekeeping taking a census sample, since all the elements that conform the population were taken, the instrument that was applied to collect the data was the questionnaire, which was validated by the trial Of five experts, this tale with forty-eight items. The data were processed by SPSS software version 22. It was concluded that good practices are sometimes performed, according to 67% of the collaborators, which responds to the objective.

**Keywords:** Best Practices, Housekeeping, Hotel