



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Académico Profesional de Administración**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE EL PERFIL DEL  
PUESTO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL  
HOTEL PLAYA LUCERO E.I.R.L. –  
BOCAPAN, TUMBES 2015.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Bach. MARCO ANTONIO MACHUCA FLORES**

**Pimentel, 16 de Diciembre del 2015**

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el perfil del puesto del área de atención al cliente y el desempeño en el Hotel Playa Lucero E.R.I.L.-Bocapán, Tumbes 2015, siendo el diseño de esta investigación no experimental cuantitativa, la población y la muestra en la investigación serán los 15 trabajadores con los que cuenta la empresa Hotel Playa Lucero E.I.R.L.

Utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de información. Encontrando en los resultados que el 50% de los trabajadores manifiestan que la empresa no tiene identificado claramente los perfiles de puesto para cada trabajador y lo que genera un bajo desempeño. Se concluyó que los trabajadores no cuentan con un adecuado análisis, descripción, especificación y valoración de los puestos correspondientes para cada trabajador, recomendando a la empresa la elaboración e implementación de un manual de perfil del puesto del área de atención al cliente para la productividad en el Hotel Playa Lucero E.I.R.L, y así contar con personal adecuado para desempeñar correctamente cada puesto.