



Percepción de la Calidad del servicio de un hotel tres estrellas
en el distrito de Independencia, 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Bach. Marilyn Angelina Beraún Berrú

ASESOR:

Dra. Irma Carhuancho Mendoza

SECCIÓN:

Administración

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

PERÚ – 2017

Dedicatoria

Con todo mi amor y cariño para las personas que hicieron posible que yo logre cada uno de mis sueños, gracias por brindarme su apoyo incondicional y por estar a mi lado en cada uno de mis logros, los amo.

Papá y Mamá.

Agradecimiento

A la Dra. Irma Carhuacho Mendoza, quien se involucró con dedicación y compromiso brindándome su apoyo incondicional para el desarrollo de esta investigación.

Presentación

La presente tesis titulada “Percepción de la Calidad de servicio de un hotel tres estrellas en el distrito de Independencia, 2016”, con la finalidad de realizar la propuesta de mejora de la calidad de servicio del hotel de tres estrellas ubicado en el distrito de Independencia, 2016. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Administración de Negocios.

La tesis consta de seis capítulos: en el capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema; en el capítulo II deslindamos todo el marco metodológico que sustenta el estudio de la investigación; en el capítulo III se muestran los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados. Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones, así como también la bibliografía y los anexos sustentatorios de la investigación.

La investigación ha permitido conocer la percepción de los clientes respecto a los servicios recibidos, y a la vez la percepción de la administradora del hotel respecto a la calidad de los servicios que brinda a cada uno de sus huéspedes. Con la información obtenida se ha podido verificar las debilidades más relevantes del hotel, luego se ha elaborado el plan de mejora para conocer las causas de las debilidades y poder mejorar en un determinado tiempo, y para ello se utilizaran estrategias administrativas y estrategias de marketing para mejorar las debilidades.

La Autora.

Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Antecedentes	17
Antecedentes Internacionales	17
Antecedentes Nacionales	20
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3. Marco Referencial	50
1.4. Justificación	53
1.5. Problema	54
Problema General	56
1.6. Objetivos	56
Objetivo General	56
Objetivos Específicos	56
II. MARCO METODOLÓGICO	58
2.1. Variable	59
2.2. Operacionalización de variables	61
2.3. Metodología	62

2.3.1. Tipos de estudio	62
2.3.2. Diseño	62
2.4. Población	62
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
2.6. Métodos de análisis de datos	65
2.6.1. Estadística descriptiva frecuencia	65
III. RESULTADOS	66
3.1. Resultados cuantitativos	67
3.2. Resultados cualitativos	73
3.3. Triangulación de datos	76
3.4. Plan de Mejora	77
3.5. Flujo de caja mensual del hotel	92
IV. DISCUSIÓN	95
V. CONCLUSIONES	98
VI. RECOMENDACIONES	100
VII. REFERENCIAS	103
APÉNDICE	108

Lista de figuras

Figura 1. Proceso Administrativo	25
Figura 2. Niveles Jerárquicos	30
Figura 3. Fases de una sesión de tormenta de ideas	42
Figura 4. Símbolos comúnmente empleados en los diagramas de flujo. Fuente: Alonso, Barcos & Martin (2006, p.113)	43
Figura 5. Hoja de datos para la comprobación de la limpieza de habitaciones. Fuente: Alonso, Barcos & Martin (2006, p.117)	44
Figura 6. Aspecto general de un diagrama causa-efecto. Fuente: Alonso, Barcos & Martin (2006, p.123)	45
Figura 7. Construcción de un diagrama de Pareto. Fuente: Alonso, Barcos & Martin (2006, p.125)	46
Figura 8. Calidad de Servicio.	67
Figura 9. Tangibilidad	68
Figura 10. Fiabilidad	69
Figura 11. Capacidad de respuesta	70
Figura 12. Empatía	71
Figura 13. Seguridad	72
Figura 14. Clasificar las fortalezas según al área.	80
Figura 15. Determinar las posibles causas de las debilidades.	81
Figura 16. Jerarquizar acciones: Presentación de los colaboradores.	82
Figura 17. Jerarquizar acciones: Canales de comunicación.	83
Figura 18. Jerarquizar acciones: Ubicación y apariencia de las instalaciones.	84
Figura 19. Jerarquizar acciones: Equipos tecnológicos.	85
Figura 20. Jerarquizar acciones: Eficacia del servicio	86
Figura 21. Jerarquizar acciones: Eficiencia del servicio	87

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización Fuente: Elaboración propia	61
Tabla 2. Fiabilidad del cuestionario	63
Tabla 3. Validación de expertos	64
Tabla 4. Entrevista	64
Tabla 5. Calidad de Servicio	67
Tabla 6. Tangibilidad	68
Tabla 7. Fiabilidad	69
Tabla 8. Capacidad de respuesta	70
Tabla 9. Empatía	71
Tabla 10. Seguridad	72
Tabla 11. Fortalezas y debilidades.	78
Tabla 12. Clasificación de las debilidades según su dimensión.	79
Tabla 13. Plazo de plan d mejora: Presentación de los colaboradores.	88
Tabla 14. Plazo de plan d mejora: Canales de comunicación.	88
Tabla 15. Plazo de plan d mejora: Disponibilidad.	89
Tabla 16. Plazo de plan d mejora: Equipos tecnológicos.	89
Tabla 17. Plazo de plan d mejora: Eficacia del Servicio.	90
Tabla 18. Plazo de plan d mejora: Eficiencia del servicio.	90
Tabla 19. Flujo de caja mensual.	92
Tabla 20. Plan de inversión.	93
Tabla 21. Datos para hallar el VAN	93
Tabla 22. Periodo de flujo de caja.	93
Tabla 23. Valor actual neto –VAN.	94
Tabla 24. Tasa interna de retorno - TIR	94

Apéndice

Apéndice A. Estadísticas de total de elemento.	109
Apéndice B. La presentación de los colaboradores del hotel fue limpia, ordenada y uniforme.	110
Apéndice C. La página Web del hotel le brindo información clara y veraz en su contenido.	110
Apéndice D. Las instalaciones del hotel fueron fáciles de ubicar.	111
Apéndice E. Las instalaciones del hotel estuvieron limpias.	111
Apéndice F. Los equipos tecnológicos ofrecidos en el hotel son modernos.	112
Apéndice G. Los colaboradores del hotel tuvieron la capacidad de realizar correctamente sus funciones.	112
Apéndice H. En el hotel los colaboradores le brindaron un servicio correcto desde su llegada.	113
Apéndice I. El hotel realizó el check out claro y exacto.	113
Apéndice J. Los chefs del restaurante cumplieron con los pedidos ofrecidos.	114
Apéndice K. Los colaboradores cumplieron con los protocolos de ingreso en el momento oportuno.	114
Apéndice L. Los colaboradores del hotel resolvieron sus consultas o dudas con rapidez.	115
Apéndice M. Los servicios de alimentación del hotel cumplieron con el tiempo de entrega prometido.	115
Apéndice N. Los colaboradores del hotel estuvieron siempre disponibles para atenderlo.	116
Apéndice O. La camarera del hotel cumplió sus funciones.	116
Apéndice P. Los recepcionistas del hotel tres estrellas se mostraron siempre amables al ayudarlo.	117
Apéndice Q. Los colaboradores del hotel evitaron interrumpir su estancia con consultas en altas horas de la noche.	117
Apéndice R. Los botones se ofrecieron para ayudarlo mientras ingresaba al hotel.	118
Apéndice S. Los colaboradores se abstuvieron de mostrarse ocupados cuando realizaba las consultas.	118
Apéndice T. El lenguaje utilizado por los colaboradores fue fácil de entender.	119
Apéndice U. En el hotel fue visible ubicar las zonas seguras	119

Apéndice V. En el hotel se preocuparon por indicar que los datos brindados serian confidenciales.	120
Apéndice W. En el hotel se preocuparon por indicar que los datos brindados serian confidenciales.	120
Apéndice X. Encuesta	121
Apéndice Y. Requisitos mínimos de acuerdo a la categoría de los hoteles	123
Apéndice Z. Certificado de validez del instrumento	127
Apéndice AA. Artículo	130

Resumen

La investigación tiene como objetivo principal realizar la propuesta de mejora de la calidad de servicio de un hotel tres estrellas en el distrito de Independencia, 2016. Esta variable se ha evaluado en base a dos instrumentos, una encuesta realizada a los clientes y una entrevista a la administradora del hotel.

El estudio se realizó con una población de 100 huéspedes que visitaron el hotel ya sea para una estancia corta o larga. Dicha investigación se empleó bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño no experimental – transversal. Los datos fueron recogidos mediante encuestas aplicadas a la población (100 clientes), los datos fueron procesados mediante el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) versión 23.00 y sometida a validación y confiabilidad a través de la aplicación del coeficiente de correlación, el alfa de cronbach.

Los resultados se analizaron en base a la variable calidad de servicio, mediante el estudio se pudo encontrar el nivel de la calidad de servicio. Luego del estudio realizado se proporciona una propuesta de mejora apoyado en diferentes estrategias tanto administrativas como estrategias de marketing cuya finalidad de que cliente obtenga un servicio de calidad. Dicha propuesta es apoyada a través del correcto uso de las herramientas administrativas de planeación, organización, dirección y control.

Palabras Claves: calidad, gestión, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, servicio, administración.

Abstract

The investigation's main objective is making the proposal to improve the quality of service of a three star hotel located in the district of Independence, 2016. This variable is evaluated on two instruments, a survey of customers and an interview the manager of the hotel.

The study was conducted with a population of 100 guests visited the hotel for either a short or long stay. Such research was used under the quantitative and qualitative non-experimental design approach - transversal. Data were collected through surveys of the population (100 customers), data were processed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 23.00 and subject to validation and reliability through the application of the correlation coefficient, alpha Cronbach.

The results were analyzed based on the variable quality of service through the study could find the level of service quality. After the study made a proposal to improve administrative and supported on different strategies and marketing strategies whose aim that the customer gets a quality service is provided. This proposal is supported through the correct use of administrative tools for planning, organization, management and control.

Keywords: quality, management, tangibility, reliability, responsiveness, empathy, safety, service, administration.