



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERIA

Título

“LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOTEL LA PRINCESA DE
CUATRO ESTRELLAS, EN EL AÑO 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERIA**

AUTORA:

ARROYO PARADO, MARITZA NATALYN

ASESOR:

MG. RUIZ PALACIOS, MIGUEL ANGEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turísticas y centros de esparcimiento.

LIMA – PERU

2016

PAGINA DEL JURADO

JURADO 1: MG . Miguel Ruiz Palacios

JURADO 2: MG. Carlos Tovar Zacarías

JURADO 3: MG. Edwin Natividad Gabriel Campos

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo constante.

A mis amigos que ayudaron en todo
momento.

A mis profesores de asesoría por su
comprensión.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, por ser parte primordial de mi travesía universitaria.

A cada uno de los profesores que me brindaron mayor conocimiento acerca de la carrera.

A mis mejores amigas Kelly Campos e Irma Aguilar quienes me acompañaron y ayudaron en cada etapa de mi vida universitaria.

A mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron en estos años.

A mis amigos cercanos que de alguna manera aportaron en estos últimos ciclos de mi vida universitaria.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Maritza Natalyn Arroyo Parado con Dni N° 7143292, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento por todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticas 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 Cesar Vallejo.

Lima, 14 de Diciembre del 2016

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento antes ustedes la Tesis titulada “La calidad de servicio del Hotel La Princesa, en el año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Turismo y Hotelería.

La autora.

ÍNDICE

Página del jurado

Dedicatoria

Agradecimiento

Declaratoria de autenticidad

Presentación

Índice

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1 Calidad	17
1.3.2 Servicio	17
1.3.3 Calidad de Servicio	18
1.3.4 Teorías de Calidad	19
1.3.5 Modelos de Calidad.....	22
1.3.6 Definición de un Hotel	26
1.3.7 Base Legal para funcionamiento.....	29
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio.....	30
1.6 Objetivos	31

II. METODO

2.1 Diseño de Investigación	31
2.2 Variables, Operacionalizacion	33
2.3 Población y Muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad ..	33
2.5 Métodos de Análisis de Datos	35
2.6 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSION	41
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS	47
VIII. ANEXOS	50

RESUMEN

En la presente investigación titulada Calidad de Servicio del Hotel La Princesa de cuatro estrellas, en el 2016.

Los resultados del estudio lograron responder el problema principal de la investigación que ha sido ¿Cómo es la calidad de servicio del hotel La Princesa en base a cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas? que de acuerdo al trabajo de campo realizado y la revisión bibliográfica y documentaria, se determinó que la calidad ofrecida en el establecimiento es óptimo, pero cuenta con ciertos elementos que dificultan alcanzar y superar las expectativas de los presentes clientes que acuden a la empresa. Estos resultados, además permitieron alcanzar el objetivo primordial que ha sido ¿Determinar cómo es la calidad de servicio en el Hotel La princesa?

Esta investigación incluye solo una variable, es de tipo descriptivo, donde su diseño es no experimental, a su vez se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento denominado cedula de cuestionario y muestreo probabilístico.

Los resultados con respecto a las dimensiones determinaron que un 68.6% del cuestionario y un 51.7% de la ficha de observación determinan que la calidad de servicio es regular de acuerdo al Manual de buenas prácticas para establecimientos de hospedajes – Mincetur.

Palabras Claves: Calidad, procesos, organización, estándares.

ABSTRACT

In the present investigation titled Quality of Service of the Hotel La Princesa of four stars, in 2016.

The results of the study managed to answer the main problem of the research that has been How is the quality of service of the hotel La Princesa based on compliance with standards derived from good practices? Which according to the field work carried out and the bibliographic and documentary review, it was determined that the quality offered in the establishment is optimal, but it has certain elements that make it difficult to reach and surpass the expectations of the present clients that come to the company. These results also allowed us to reach the primary objective that has been to Determined the quality of service at the Hotel La Princesa ?

This research includes only one variable is descriptive, where its design is non-experimental, in turn used the technique of the survey and the instrument called questionnaire cedula and probabilistic sampling.

The results determined that 68.6% of the questionnaire regarding the dimensions and 51.7% of the observation sheet regarding what could be observed the quality of regular service according to the Manual of good practices for lodging establishments - Mincetur.

Key words: Quality, processes, organization, standars