



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

Nivel de calidad de servicio en el Ocean hotel, lima

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACION EN HOTELERIA Y TURISMO

AUTOR:

TUPAYACHI YLLA, ROCIO

ASESOR:

MG SC. ALVARO FERNANDO VALDEZ ROCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS Y CENTRO DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINAS DEL JURADO

MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS

MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS

MGTR. CARLOS TOVAR ZACARIAS

DEDICATORIA

El presente informe se lo dedico a mis padres quienes me han brindado su apoyo incondicional y a mi asesor de tesis quien me ha apoyado a la culminación de dicho informe.

AGRADECIMIENTO

- Agradezco a mi familia por su apoyo constante, a mis padres que siempre están ahí para impulsarme a salir adelante y darme la confianza necesaria y los consejos para persistir en la lucha constante de mis metas.
- A mi centro de labores que me permitió incorporarme a la empresa y conocer sobre las instalaciones y ser parte de esa empresa y brindarme las facilidades necesarias para poder realizar la encuesta. Así mismo a mis compañeras de trabajo las cuáles me brindaron el apoyo para encuestar en el transcurso del día.
- Al magister Álvaro Valdez Roca por su guía y apoyo en el proceso de la investigación.
- A Dios por brindarme la salud y fuerzas para seguir luchando por mis metas.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Tupayachi Ylla, Rocío Joselyn identificado (a) con DNI N° 47386365, en 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 documentación que acompaño es veraz y autentica.

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, 13 de noviembre del 2016

Rocío Joselyn Tupayachi Ylla

PRESENTACIÓN

La presente investigación tiene como fin determinar el nivel de calidad de Ocean hotel, teniendo en cuenta la percepción que tiene el cliente una vez adquirido el servicio, como se logra satisfacer sus gustos, preferencias y necesidades de la persona que se aloja en Ocean hotel.

En la presente investigación se ha llevado a cabo un estudio descriptivo, con el fin de conocer el nivel de calidad de servicio ofrecida, determinar las necesidades del cliente. Por otro lado, se debe tener en cuenta que existe una gran cantidad de clientes se encuentran de acuerdo con el servicio adquirido pero que aún no logran cumplir todas sus expectativas, por lo tanto, se debe trabajar en el servicio brindado y en lo ofrecido para captar nuevos clientes y fidelizar a los clientes frecuentes.

La investigación se estructura en seis partes. En el capítulo I se muestra la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se expone los resultados del procedimiento de la información recogida. En el capítulo IV, se expresa la discusión de los resultados. En el capítulo V, se da a conocer las conclusiones correspondientes. En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones del estudio y por último, en el capítulo VII, se considera las referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de anexos	vii
Índice de cuadros	viii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionas al tema	20
1.3.1 Calidad	20
1.3.2 Servicio	21
1.3.3 Calidad de servicio	22
1.3.3.1. Dimensiones de Calidad de Servicio	23
1.3.3.2. Modelos de medición de calidad de servicio	24
1.3.4 Reglamento de hospedaje	29
1.3.4.1. Definición de hotel	29
1.3.4.2. Clase y categorización	30
1.3.4.3 Requisitos para inicio de actividades	30
1.4 Formulación del Problema	33
1.4.1 Problema General	33
1.4.2 Problemas Específicos	33

1.5 Justificación	33
1.6 Objetivos	35
1.6.1 Objetivo General	35
1.6.2 Objetivos Específicos	35
II. MÉTODO	36
2.1 Metodología	36
2.1.1 Diseño de Investigación	36
2.1.2 Variables, Operacionalización	36
2.2 Escenario de Estudio	38
2.3 Población y Muestra	38
2.3.1 Población	38
2.3.2 Muestra	38
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	39
2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.4.2 Validez y confiabilidad	39
2.5 Métodos de Análisis	40
2.6 Aspectos Éticos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	60
ANEXOS	63

ÍNDICE DE ANEXOS

Validación de contenido mediante prueba binomial	64
Alfa de Cronbach	64
Instrumento	65
Matriz de consistencia	67
Fichas de validación	68
Reglamento de Establecimiento de hospedaje	71
Gráficos de resultados	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nº1. Escala Servqual	27
Tabla nº2. Escala de calidad de servicio del Servperf	29
Tabla nº3. Nivel de calidad de servicios	41
Tabla nº4. Nivel de calidad de servicios en base a la tangibilidad	41
Tabla nº5. Equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna	42
Tabla nº6. Instalaciones físicas cómodas y atractivas	42
Tabla nº7. Apariencia pulcra	43
Tabla nº8. Elementos materiales visualmente atractivas	43
Tabla nº9. Nivel de calidad en base a la fiabilidad	44
Tabla nº10. Cumplimiento de la promesa	44
Tabla nº11. Buen servicio	44
Tabla nº12. Prestación de servicio en el tiempo acordado	45
Tabla nº13. Persistencia en no cometer errores	45
Tabla nº14. Solución sincera de problemas	46
Tabla nº15. Nivel de calidad de servicios en base a la capacidad de respuesta	46
Tabla nº 16. Sincera y puntual información sobre condiciones del servicio	46
Tabla nº 17. Servicio ágil y rápido	47
Tabla nº 18. Disposición para ayudar	47
Tabla nº 19. Dedicación de tiempo para respuestas de preguntas	48
Tabla nº 20. Nivel de calidad de servicio en base a la tangibilidad	48
Tabla nº 21. Confianza en el comportamiento de los empleados	49
Tabla nº 22. Seguridad en las transacciones	49
Tabla nº 23. Amabilidad de los empleados	50
Tabla nº 24. Conocimientos necesarios para respuesta de preguntas	50
Tabla nº 25. Nivel de calidad de servicio en base a la empatía	51
Tabla nº 26. Seguimiento especializado	51
Tabla nº 27. Horario adecuado	52
Tabla nº 28. Información y atención especializada	52
Tabla nº 29. Lo mejor para los intereses del cliente	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n°1. Nivel de calidad de servicios	92
Figura n°2. Nivel de calidad de servicios en base a la tangibilidad	92
Figura n°3. Equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna	93
Figura n°4. Instalaciones físicas cómodas y atractivas	93
Figura n°5. Apariencia pulcra	94
Figura n°6. Elementos materiales visualmente atractivas	94
Figura n°7. Nivel de calidad en base a la fiabilidad	95
Figura n°8. Cumplimiento de la promesa	95
Figura n°9. Buen servicio	96
Figura n°10. Prestación de servicio en el tiempo acordado	96
Figura n°11. Persistencia en no cometer errores	97
Figura n°12. Solución sincera de problemas	97
Figura n°13. Nivel de calidad de servicios en base a la capacidad de respuesta	98
Figura n° 14. Sincera y puntual información sobre condiciones del servicio	98
Figura n° 15. Servicio ágil y rápido	99
Figura n° 16. Disposición para ayudar	99
Figura n° 17. Dedicación de tiempo para respuestas de preguntas	100
Figura n° 18. Nivel de calidad de servicio en base a la tangibilidad	100
Figura n° 19. Confianza en el comportamiento de los empleados	101
Figura n° 20. Seguridad en las transacciones	101
Figura n° 21. Amabilidad de los empleados	102
Figura n° 22. Conocimientos necesarios para respuesta de preguntas	102
Figura n° 23. Nivel de calidad de servicio en base a la empatía	103
Figura n° 24. Seguimiento especializado	103
Figura n° 25. Horario adecuado	104
Figura n° 26. Información y atención especializada	104
Figura n° 27. Lo mejor para los intereses del cliente	105
Figura n° 28. Comprensión de las necesidades específicas	105

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de calidad de servicio en Ocean Hotel que reside en Lima el cual se realizó en un intervalo de 4 meses, en el año 2016.

La presente investigación fue de tipo descriptivo, la población de estudio es desconocida, y se obtuvo una muestra de 375 personas alojadas en Ocean hotel que fueron estudiados para el presente estudio. La muestra se seleccionó con un error muestral de 5%.

La metodología del presente estudio se realizó mediante fuentes secundarias, en donde se recurrió a otras tesis tanto nacionales como internacionales, libros y artículos científicos. Los datos obtenidos en este estudio provienen de resultados logrados por la aplicación de la encuesta, que utilizó un cuestionario de 22 preguntas.

Como conclusión se puede decir que la calidad de servicio en Ocean hotel, según los encuestados es regular, ya que aún no se logra la satisfacción del cliente ni el cumplimiento de las expectativas, y que la atención brindada por los colaboradores es buena.

Palabras Claves: Calidad de servicio, Atención, Expectativas, Nivel de Calidad.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the level of quality of service at Ocean Hotel that resides in Lima, which was carried out in an interval of 4 months, in 2016.

The present research was descriptive, the study population is unknown, and a sample of 375 people housed in the Ocean hotel were studied for the present study. The sample was selected with a sampling error of 5%.

The methodology of the present study was made using secondary sources, where other national and international theses, books and scientific articles were used. The data obtained in this study come from results obtained by the application of the survey, which used a questionnaire of 22 questions.

As a conclusion can be said that the quality of service in Ocean Hotel, according to respondents is regular, as it still does not achieve customer satisfaction or compliance with expectations, and that the care provided by the partners is good.

Key Words: Quality of service, Attention, Expectations, Quality Level.