



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

“Calidad de servicio percibido por el huésped en el Royal Park Hotel,  
San Isidro, 2018”

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

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTOR:**

Br. Ramiro Jordy León Arredondo

**ASESOR:**

Mg. Miguel Ruiz Palacios

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

**LIMA – PERÚ**

**2018**

### **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis de forma especial a mi madre y familia, quienes han sido los principales motivadores para seguir avanzando y superándome en todo sentido. Gracias a Dios por brindarme salud y permitirme seguir adelante con mis sueños.

### **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial al profesor Miguel Ruiz quien fue mi asesor en la realización de mi tesis. Agradezco también al Gerente General Héctor Rodríguez por permitirme realizar esta investigación en el Royal Park Hotel. Finalmente, a todas las amistades que me motivaron a seguir avanzando y superarme cada día más.

## PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS N° 048- 2018 / EP- ATH - DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 048-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

#### PRIMERO:

Aprobar por unanimidad ( )  
Aprobar por mayoría (X)  
Desaprobar ( )

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) LEON ARRENDONDO RAMIRO JORDY, denominado:

**"CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR EL HUÉSPED EN EL ROYAL PARK HOTEL,  
SAN ISIDRO, 2018"**

**SEGUNDO:** Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	CATORCE	POR MAYORÍA

Presidente (a) MGTR. TOVAR ZACARIAS CARLOS

Miembro (a) MGTR. GARCIA IPANAQUE LUISA

Miembro (a) MGTR. BAZALAR PAZ MIGUEL ANGEL



Los Olivos, 07 de diciembre de 2018

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)


## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Ramiro Jordy León Arredondo con DNI N°77536875, 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 verás y autentica.

Asimismo, 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 y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto a las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Noviembre de 2018



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ramiro Jordy León Arredondo', is written over a horizontal dashed line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Ramiro Jordy León Arredondo

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.- Realidad Problemática .....	2
1.2 Trabajos previos .....	4
1.3.- Marco teórico .....	8
1.3.1.- Calidad .....	8
1.3.2.- Tipo de calidad .....	9
1.3.3.- Servicio .....	10
1.3.4.- Sensación y percepción.....	11
1.3.4.1.- Sensación .....	11
1.3.4.2.- Percepción .....	11
1.3.5.- Características de la percepción .....	12
1.3.6.- Servicio al cliente .....	12
1.3.6.1.- Características de servicio al cliente .....	13
1.3.7.- Satisfacción al cliente.....	13
1.3.8.- Calidad de servicio .....	14
1.3.9.- Medición de calidad de servicio.....	15
1.3.10.- Modelo SERPERF .....	16
1.3.11.- Teorías de calidad.....	18
1.3.12.- Descripción de la empresa.....	19
1.3.13.- Estructura organizacional .....	21

1.4.- Formulación del Problema.....	22
1.4.1.- Problema general.....	22
1.4.2.- Problemas específicos.....	22
1.5.- Justificación .....	22
1.6.- Objetivos .....	23
1.6.1 Objetivos generales .....	23
1.6.2.- Objetivos específicos .....	23
II.- MÉTODO .....	24
2.1.- Diseño de la investigación .....	25
2.2.- Matriz de operación de variables .....	25
2.3.- Formula para obtener muestra.....	27
2.4.- Población.....	27
2.5.- Muestra.....	28
2.6.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
2.6.1.-Diseño muestral.....	28
2.6.2.- Confiabilidad y validez.....	28
2.7.- Métodos de análisis de datos .....	29
2.8.- Aspecto ético.....	29
III. RESULTADOS .....	30
3.1 Elementos Tangibles.....	31
3.1.1 Apariencias de las instalaciones .....	31
3.1.2 Personal correctamente uniformado .....	32
3.1.3 Comodidad del punto de servicio.....	33
3.1.4 Uso de tecnología .....	34
3.1.5 Productos alimenticios .....	35
3.2 Empatía .....	36
3.2.1 Capacidad de atención.....	36
3.2.2 Amabilidad.....	37
3.2.3 Personalización del servicio .....	38
3.2.4 Lugares donde se pueda acceder al servicio.....	39
3.2.5 Acceso físico a las instalaciones .....	40
3.3 Confiabilidad.....	41

3.3.1 Valor recibido .....	41
3.3.2 Entrega del total del pedido .....	42
3.3.3 Asistencia del personal.....	43
3.3.4 Precisión en el servicio de calidad .....	44
3.4 Capacidad de respuesta para el hotel es importante la disposición de ayudar a sus huéspedes de una manera rápida ante cualquier necesidad.....	45
3.4.1 Tiempo de respuesta.....	45
3.4.2 Solución al problema del huésped.....	46
3.4.3 Tiempo prudente para un mejor servicio.....	47
3.4.4 Cortesía.....	48
3.5. Seguridad .....	49
3.5.1 Respeto de bienes .....	49
3.5.2 Competencia profesional .....	50
3.5.3 Protección de intimidad .....	51
3.5.4 Seguridad de integridad .....	52
3.6 Dimensión de elementos tangibles .....	53
3.7 Dimensión de seguridad .....	54
3.8 Dimensión de capacidad de respuesta.....	55
3.9 Dimensión de empatía .....	56
3.10 Dimensión de confiabilidad .....	57
3.11 General.....	58
IV.- DISCUSIÓN .....	59
V.- CONCLUSIONS.....	63
VI.- RECOMENDACIONES .....	65
VII.- REFERENCIAS .....	67
VIII.- ANEXOS .....	73
Anexo 1 Encuesta .....	74
Anexo 2 Tabla de Evaluación de Expertos .....	77
Anexo 3 Constancia de Validez- Royal Park Hotel .....	80



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Likert .....	17
Tabla 2 Organigrama del Royal Park Hotel .....	21
Tabla 3 Matriz operacional de variables.....	26
Tabla 4 Formula.....	27
Tabla 5 Validez.....	29
Tabla 6 Estadística de fiabilidad .....	29
Tabla 7 El hotel cuenta con modernas y atractivas ambientes .....	31
Tabla 8 El personal del hotel tienen una apariencia limpia y encantador .....	32
Tabla 9 La habitación ocupa con todos los servicios necesarios para sentirme planctero durante mi pertenencia en el hotel.....	33
Tabla 10 El hotel tiene todo los medios, facilidades y servicios que necesito para alegrar mi estadia .....	34
Tabla 11 Los alimentos con que trabaja el hotel resalta comida calidad.....	35
Tabla 12 El equipo del hotel siempre están a disposición de mis deseos y necesidades .....	36
Tabla 13 El equipo del hotel está con una expresión positiva en el rostro, se comprometen mucho para servir a los huéspedes .....	37
Tabla 14 En el hotel me presta una atención y servicio personalizado .....	38
Tabla 15 El entorno que existe en el hotel me hace sentir confortable, como en mi hogar.....	39
Tabla 16 En las áreas comunes hay un entorno divertido y encantador .....	40
Tabla 17 El talento humano del hotel es comprometido en hacer algo por mi y lo hace.....	41
Tabla 18 La variedad de servicios que presta el establecimiento son presentados correctamente desde la primera vez .....	42
Tabla 19 Cuando necesito asistencia o algo en particular, tengo la libertad de presentarme al equipo del hotel para que se haga responsable de mi solicitud.....	43
Tabla 20 El establecimiento tiene todas las superestructura, comodidad y servicios que necesito para contentar mi estadia.....	44
Tabla 21 El talento humano del establecimiento está constantemente entregado en ayudar y cumplir con todas las solicitudes.....	45
Tabla 22 Si se me presenta una dificultad o necesite socorro, el personal del establecimiento me ayudará a solventarlo rápidamente.....	46
Tabla 23 Si requiero alguna sugerencia al personal del hotel, me comunican exactamente cuando lo proporcionarán y cumplirán con ello .....	47
Tabla 24 Si tengo un requerimiento personal que generalmente no cuenta el hotel, sé que me apoyaran a obtenerlo .....	48
Tabla 25 Soy firme en retirarme de la habitación y dejar mis cosas para salir con tranquilidad .....	49
Tabla 26 Tengo la credibilidad en la honradez del personal del hotel.....	50
Tabla 27 Confío que en la vida entrará al hotel algún extraño que no esté autorizado .....	51
Tabla 28 Preciento mucha confianza y protección en el establecimiento .....	52
Tabla 29 Elementos tangibles.....	53
Tabla 30 Empatía.....	54
Tabla 31 Confiabilidad.....	55
Tabla 32 Capacidad de respuesta .....	56
Tabla 33 Seguridad.....	57
Tabla 34 General .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El hotel cuenta con modernas y atractivas ambientes .....	31
Figura 2 El personal del hotel tienen una apariencia limpia y encantador .....	32
Figura 3 La habitación ocupa con todos los servicios necesarios para sentirme placentero durante mi pertenencia en el hotel.....	33
Figura 4 El hotel tiene todo los medios, facilidades y servicios que necesito para alegrar mi estadía .....	34
Figura 5 Los alimentos con que trabaja el hotel resalta comida calidad .....	35
Figura 6 El equipo del hotel siempre están a disposición de mis deseos y necesidades .....	36
Figura 7 El equipo del hotel está con una expresión positiva en el rostro, se comprometen mucho para servir a los huéspedes .....	37
Figura 8 En el hotel me presta una atención y servicio personalizado .....	38
Figura 9 El entorno que existe en el hotel me hace sentir confortable, como en mi hogar .....	39
Figura 10 En las áreas comunes hay un entorno divertido y encantador.....	40
Figura 11 El talento humano del hotel es comprometido en hacer algo por mi y lo hace .....	41
Figura 12 La variedad de servicios que presta el establecimiento son presentados correctamente desde la primera vez .....	42
Figura 13 Cuando necesito asistencia o algo en particular, tengo la libertad de presentarme al equipo del hotel para que se haga responsable de mi solicitud .....	43
Figura 14 El establecimiento tiene todas las superestructura, comodidad y servicios que necesito para contentar mi estadía.....	44
Figura 15 El talento humano del establecimiento está constantemente entregado en ayudar y cumplir con todas las solicitudes.....	45
Figura 16 Si se me presenta una dificultad o necesite socorro, el personal del establecimiento me ayudará a solventarlo rápidamente.....	46
Figura 17 Si requiero alguna sugerencia al personal del hotel, me comunican exactamente cuando lo proporcionarán y cumplirán con ello .....	47
Figura 18 Si tengo un requerimiento personal que generalmente no cuenta el hotel, sé que me apoyaran a obtenerlo .....	48
Figura 19 Soy firme en retirarme de la habitación y dejar mis cosas para salir con tranquilidad .....	49
Figura 20 Tengo la credibilidad en la honradez del personal del hotel .....	50
Figura 21 Confío que en la vida entrará al hotel algún extraño que no esté autorizado .....	51
Figura 22 Preciento mucha confianza y protección en el establecimiento .....	52
Figura 23 Elementos tangibles .....	53
Figura 24 Seguridad .....	54
Figura 25 Capacidad de respuesta.....	55
Figura 26 Empatía .....	56
Figura 27 Confiabilidad .....	57
Figura 28 General .....	58

## **RESUMEN**

En esta investigación titulada "Calidad de servicio percibida por el huésped en el Royal Park Hotel, San Isidro", que tiene como objetivo determinar la calidad de servicio percibida por los clientes del Royal Park Hotel, San Isidro.

En el presente estudio se ha utilizado, para la recopilación de datos, una encuesta compuesta por veintidós preguntas, que se realizó a un total de trescientos ochenta y cinco huéspedes del Royal Park Hotel, todos los segmentos corporativos son los principales consumidores de Calidad de servicio percibida por el establecimiento.

El método de estudio es descriptivo, de tipo cuantitativo. La calidad del servicio del Royal Park Hotel es muy buena por parte de sus dimensiones como: elemento tangible, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad.

**Palabras clave:** calidad, servicio, perfección, satisfacción, hotel.

## **ABSTRACT**

In this research entitled "Quality of service perceived by the guest at the Royal Park Hotel, San Isidro" which aims to determine the quality of service perceived by the guests at the Royal Park Hotel, San Isidro.

In the present study has been used, for the collection of data a survey made up of twenty-two questions, which was made to a total of three hundred eighty five guests of the Royal Park Hotel, all corporate segment being the main Consumers of the quality of service perceived by the establishment

The method of study is descriptive, of quantitative type approach. The quality of service of the Royal Park Hotel is very good on the part of its dimensions as: tangible element, security, responsiveness, empathy and reliability.

**Keywords:** quality, service, perfection, satisfaction, hotel.