



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL
NIRVANA EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTOR:

Grados Pizarro, Solei

ASESOR:

Mg. Edwin N. Gabriel C.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresa turística y centros de esparcimientos

LIMA - PERÚ

2017

PÁGINA DE JURADO

Mg. Miguel A. Ruiz Palacios

Mg. Carlos Tovar Zocarías

Mg. Carlos Lobatón Gutiérrez

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado en primer lugar, a mis padres y a toda mi familia por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Agradecimiento

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos. A mi madre Soledad, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. A mi padre Guillermo, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor. A mi sobrina Briana Grados, para que veas en mí un ejemplo a seguir. A mi maestro, Mg. Edwin N. Gabriel C. por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Grados Pizarro, Solei** con DNI N° 72173615, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe 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, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2017

Grados Pizarro, Solei

Presentación

El presente trabajo lleva como título **“Percepción de la calidad de servicio en el hotel Nirvana que está ubicado en el distrito de Miraflores y se desarrolló el año 2017”**.

El trabajo de investigación está estructurado por siete capítulos: en el capítulo uno se describió la evolución y desarrollo de las teorías relacionadas a la calidad de servicio. En el segundo capítulo está compuesta por la metodología que se usó en la investigación. Lo cual es una investigación aplicada, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y con enfoque cuantitativo. En el tercer capítulo conformado por la presentación y descripción de resultados. En el cuarto capítulo se contrasta los resultados obtenidos con las teorías, antecedentes, problemas y objetivos planteados. En el quinto capítulo se desarrolla las conclusiones obtenidas de la investigación, según los análisis estadísticos del estudio, en el sexto capítulo se realizan las recomendaciones. En el séptimo capítulo conformado por las referencias bibliográficas que se utilizaron para la investigación, y también se muestra el anexo de la validación de juicio de expertos, tabulación de las encuestas y fotos.

ÍNDICE

Contenido	Página
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	XII
Abstract	XIII
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Objetivos	28
II. MÉTODO	29
2.1. Diseño de la investigación	30
2.2. Operacionalización de variable	30
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiability	33
2.5. Método de análisis	35
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla:	Página
1. Evolución de las teorías de calidad de servicio	26
2. Matriz de Operacionalización de la variable calidad de servicio en el hotel Nirvana, distrito de Miraflores	31
3. Ingresos anuales de huéspedes en el hotel Nirvana del mes de septiembre.	32
4. Validación del instrumento de investigación por juicio de expertos	34
5. Análisis del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach	35
6. Calidad de servicio de acuerdo al sexo	64
7. Calidad de servicio de acuerdo a la edad	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
1. Porcentaje respecto al sexo de los encuestados	38
2. Porcentaje respecto a la edad de los encuestados	39
3. Percepción de la disposición para ayudar al cliente por parte de los huéspedes	40
4. Percepción por la preocupación de resolver los problemas de los clientes por parte de los huéspedes	41
5. Percepción del conocimiento y esfuerzo por conocer las necesidades de cada cliente por parte de los huéspedes	42
6. Percepción respecto a la competencia y profesionalismo de cada cliente por parte de los huéspedes	43
7. Percepción de la disponibilidad de información que se le proporciona al cliente cuando lo necesita por parte de los huéspedes	44
8. Percepción de la confiabilidad al cliente por parte de los huéspedes	45
9. Percepción del aspecto limpio y aseado al cliente por parte de los huéspedes	46
10. Percepción de los huéspedes sobre la dimensión personal en el Hotel Nirvana en el distrito de Miraflores, 2017	47
11. Percepción de los huéspedes de las diferentes dependencias e instalaciones	48
12. Percepción de la conservación de las dependencias y equipamiento del edificio	49
13. Percepción de los huéspedes del confort de las instalaciones	50
14. Percepción de los huéspedes sobre la seguridad de las instalaciones	51
15. Percepción por la limpieza de las instalaciones	52
16. Percepción de los huéspedes sobre la dimensión instalaciones en el Hotel Nirvana en el distrito de Miraflores, 2017	53
17. Percepción por la facilidad de conseguir información de los diferentes servicios por parte de los huéspedes	54

18. Percepción de los huéspedes por la discrecionalidad y respeto hacia la intimidad del cliente	55
19. Percepción de los huéspedes por la disposición del personal de la dirección	56
20. Percepción de los huéspedes por la rapidez de funcionamiento de los servicios	57
21. Percepción de los huéspedes sobre los datos y la información sobre la esencia del cliente son correctos	58
22. Percepción de los huéspedes sobre la resolución de problemas con eficacia	59
23. Percepción de los huéspedes sobre la importancia hacia el cliente	60
24. Percepción de los huéspedes sobre la prestación de servicio hacia el cliente	61
25. Percepción de los huéspedes sobre la dimensión organización del servicio en el Hotel Nirvana en el distrito de Miraflores, 2017	62
26. Percepción de los huéspedes respecto a la Variable calidad de servicio	63
27. Calidad de servicio de acuerdo al sexo	64
28. Calidad de servicio de acuerdo a la edad	65

RESUMEN

Para el desarrollo del trabajo de investigación que lleva como título Percepción de la calidad de servicio en el hotel Nirvana en el distrito de Miraflores 2017, se usó el modelo o teoría del Hotelqual para medir la percepción que tienen los huéspedes sobre la calidad de servicio, la investigación inició en abril del año 2017 hasta diciembre del año 2017.

El problema general planteado de la investigación fue, ¿Cuál es la percepción de los huéspedes respecto a la calidad de servicio en el Hotel Nirvana en el distrito de Miraflores, 2017?, que llegó a la conclusión, que luego de realizar la encuesta a los huéspedes del hotel Nirvana, la mayoría percibieron que no se encuentran totalmente satisfechos con la calidad de servicio que brinda el hotel, con una aceptación del 75,8% quiere decir que dentro del establecimiento existe déficit en las instalaciones, el personal no expresa confianza ni discreción, no muestra disponibilidad para ayudar a los clientes, así mismo no realizan el servicio con rapidez. Por lo tanto, se concluye que la calidad de servicio en el hotel Nirvana es baja. El objetivo de la investigación fue analizar la percepción de los huéspedes respecto a la calidad de servicio en el Hotel Nirvana en el distrito de Miraflores, 2017.

La metodología que fue empleada en la investigación es de tipo aplicada, con un diseño no experimental y nivel descriptivo con enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se usó la técnica de las encuestas y el instrumento usado fue el cuestionario que constaba de 20 ítems, que fueron analizados con el SPSS 23 para los gráficos y tablas.

Palabras claves: calidad de servicio, personal, instalaciones y organización del servicio.

ABSTRACT

For the development of the research work that takes the title Perception of the quality of service at the Nirvana hotel in the district of Miraflores 2017, the model or theory of the Hotelqual was used to measure the perception that guests have about the quality of service, the investigation began in April 2017 until December 2017.

The general problem raised by the investigation was, what is the perception of the guests regarding the quality of service at the Nirvana Hotel in the district of Miraflores, 2017 ?, which concluded, that after conducting the survey to the Nirvana hotel guests, most perceived that they are not completely satisfied with the quality of service provided by the hotel, with an acceptance of 75.8% means that within the establishment there is a shortage in the facilities, the staff does not express confidence or discretion, does not show availability to help customers, also do not perform the service quickly. Therefore, it is concluded that the quality of service in the Nirvana hotel is low due to the results obtained in the surveys of the Nirvana hotel guests. The objective of the research was to analyze the perception of the guests regarding the quality of service at the Nirvana Hotel in the district of Miraflores, 2017.

The methodology that was used in the research is of the applied type, with a non-experimental design and a descriptive level with a quantitative approach, for the data collection the survey technique was used and the instrument used was the questionnaire that consisted of 20 items, which were analyzed with the SPSS 23 for the graphs and tables.

Keywords: Quality of service, personnel, facilities and service organization.