



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL HOTEL SAN BLAS EN
EL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2017**

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

AUTOR:

Flores Baldarrago, Rosmery

ASESOR:

Mg. Edwin N. Gabriel Campos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de empresa turística y centros de esparcimientos

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

A Dios por bendecirme, a mi Madre y mis abuelos
Mi hermano y toda mi familia por darme su infinito amor
Y depositar toda su confianza y creer en mí.

Agradecimiento

Mis más sinceros agradecimientos a Dios por guiarme y darme fuerza,

A mi madre y toda mi familia, amigos(as) y compañeros(as)

Que me dieron un apoyo incondicional para poder seguir adelante

Y cumplir mis sueños, a mis profesores y en

Especial a mi asesor por guiarme y ayudar a

Concluir con mi trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Rosmery Flores Baldarrago con DNI N°70683705, 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, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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, 17 de noviembre del 2017

Rosmery Flores Baldarrago

Presentación

El presente trabajo lleva como título “Calidad de servicio al cliente en el hotel San Blas 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 toda 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

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos Previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Objetivos	30
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, operacionalización	33
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIÓN	77
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS	80
ANEXOS	85
Instrumento	
Validación de instrumentos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evolución de la calidad según Juran	22
Tabla 2. Evolución de las teorías que influenciaron en la calidad de servicio	26
Tabla 3. Matriz de operacionalización de variable	IV
Tabla 4. Promedio de ingreso de los clientes en el mes de septiembre desde el año 2012 al 2016	V
Tabla 5. Validación del instrumento de la investigación	VI
Tabla 6. Alfa de Cronbach	VII
Tabla 7. Representación de los huéspedes de hombre y mujeres acerca de la calidad de servicio en el hotel San Blas	11
Tabla 8. Representación de los huéspedes por edad acerca de la calidad de servicio en el hotel San Blas	13
Tabla 9. Dimensión de la calidad de servicio	17

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo de los encuestados	39
Figura 2. Edad de los encuestados	40
Figura 3. Disposición de ayudar a los huéspedes	41
Figura 4. Preocupación de por resolver los problemas de los clientes	42
Figura 5. Conocimiento y esfuerzo por conocer los problemas de los clientes	43
Figura 6. Competencia y profesionalismo	44
Figura 7. Disponibilidad para proporcionar la información cuando el cliente lo necesita	45
Figura 8. Confiabilidad	46
Figura 9. aspecto limpio y aseado	47
Figura 10. Percepción de los huéspedes acerca del personal en el hotel San Blas	48

Figura 11. Instalaciones agradables	49
Figura 12. Conservación de las dependencias y equipamiento del edificio	50
Figura 13. Instalaciones confortables	51
Figura 14. Seguridad de las instalaciones	52
Figura 15. Limpieza de las instalaciones	53
Figura 16. Figura 10. Percepción de los huéspedes acerca de las instalaciones en el hotel San Blas	54
Figura 17. Facilidad de conseguir la información	55
Figura 18. Discrecionalidad y respeto hacia la intimidad del cliente	56
Figura 19. Disposición del personal de la dirección	57
Figura 20. Rapidez de funcionamiento de los servicios	58
Figura 21. Información precisa al cliente	59
Figura 22. Resolución del problema con eficacia	60
Figura 23. Importancia que se brinda al huésped	61
Figura 24. Prestación de servicio	62
Figura 25. Percepción de los huéspedes acerca de la organización en el hotel San Blas	63
Figura 26. Percepción de los huéspedes acerca de la calidad de servicio en el hotel San Blas	64

RESUMEN

Para el desarrollo del trabajo de investigación que lleva como título calidad de servicio al cliente en el hotel san Blas en el distrito de Miraflores, 2017, se usó el modelo o teoría del Hotelqual para medir la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje, la investigación inició en abril del año 2017 hasta diciembre del año 2017.

El problema general planteado de la investigación fue, ¿Cómo perciben los huéspedes la calidad de servicio del hotel San Blas en Miraflores, 2017?, que llegó a la conclusión, que luego de realizar la encuesta a los huéspedes del hotel San Blas, la mayoría respondió positivamente sobre la calidad de servicio, ya que el personal siempre está dispuesto a ayudar al huésped, son confiables y se preocupan por conocer sus necesidades, también la organización del servicio y el personal son adecuadas y eficientes, pero las instalaciones deben ser mejoradas y renovadas, así mismo se manifiesta que el cliente valora al personal y a la organización, por lo que percibieron una buena calidad de servicio y en el tiempo adecuado. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que la calidad de servicio en el hotel San Blas del distrito de Miraflores es buena. El objetivo de la investigación fue determinar la percepción de los huéspedes acerca de la calidad de servicio al cliente en el Hotel San Blas en 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 consta 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 research work that carries the quality of customer service title at the San Blas hotel in the district of Miraflores, 2017, the model or theory of the Hotelqual was used to measure the quality of service in the lodging establishments, the Research began in April 2017 until December 2017.

The general problem raised by the investigation was, how do guests perceive the quality of service of the San Blas hotel in Miraflores, 2017 ?, which concluded that after conducting the survey of San Blas hotel guests, the majority He responded positively about the quality of service, since the staff is always willing to help the guest, they are reliable and care about knowing their needs, also the organization of the service and the staff are adequate and efficient, but the facilities must be improved and renewed, likewise it is manifested that the client values the personnel and the organization, for what they perceived a good quality of service and in the adequate time. Therefore, it was concluded that the quality of service at the San Blas hotel in the district of Miraflores is good. The objective of the research was to determine the perception of the guests about the quality of customer service at the Hotel San Blas in Miraflores, 2017.

The methodology that was used in the research is of an 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 consisting of 20 items, which were analyzed with the SPSS 23 for the graphs and tables

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