



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

“Titulo”

Nivel de calidad de servicio en el Hotel León de Oro Inn& Suites

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTOR:

Barba Mendoza, Fátima Joselin

ASESOR:

Mg. Sc. Álvaro Fernando Valdez Roca.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimientos

LIMA – PERÚ

2016

HOJA DE JURADO

Mg. Miguel Ángel Ruiz

Mg. Edwin Natividad Gabriel

Mg. Carlos Tovar

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios, porque sin el nada de esto hubiera sido posible, a mis padres por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor. A mi hermano por ser un gran amigo brindándome siempre su apoyo y ser uno de los seres más importantes de mi vida.

AGRADECIMIENTO

En especial a mis padres por haberme apoyado en mi carrera profesional, a mi asesor Mg. Sc. Álvaro Fernando Valdez Roca. Por su esfuerzo y dedicación por sus conocimientos, sus orientaciones, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación

DECLARACIÓN DE AUTENCICIDAD

Yo, Barba Mendoza Fátima Joselin, con DNI 47873542, 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 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 someta a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre del 2016

BARBA MENDOZA, FATIMA JOSELIN

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado,

El cumplimiento de reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Nivel de calidad de servicio en el hotel león de oro inn suites”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que se cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

En dicha investigación se ha ejecutado el extracto de resultados obtenidos en torno a la calidad de servicio como variable con la vemos todas las dimensiones ya su vez sus indicadores que desprenden, la cual fue aplicada en la encuesta dirigida a los huéspedes del hotel león de oro inn suites para finalmente describir cada uno de los objetivos en relación a las respuesta dadas según los encuestados.

El estudio de investigación se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerida por la Universidad Cesar Vallejo. En el capítulo I, se ha considerado la introducción del estudio de investigación. En el capítulo II, se registra el método empleado en la investigación. En el capítulo III, se observa los resultados a partir del procesamiento de la información obtenida. En el capítulo IV, se presenta la discusión de los resultados. En el capítulo V, se aprecia las conclusiones. En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones y finalmente en el capítulo VII están las referencias bibliográficas consideras.

ÍNDICE

CARATULA	1
PAGINA DE JURAD	2
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	7
PRESENTACION	8
INDICE	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCION	12
1.1 Realidadproblemática	12
1.2 Trabajosprevios	14
1.3 Teoríasrelacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	46
1.4.1 Problema general46	
1.4.2 Problemasespecíficos	46
1.5 Justificación del estudio47	
1.6 Objetivos	48
1.6.1 Objetivo general48	
1.6.2 Objetivosespecíficos	48
II. MÉTODO49	
2.1 Diseño de investigación49	
2.2 Variables, operacionalización	49
2.3 Población y muestra	52
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	53
2.5 Métodos de análisis de datos	54
2.6 Aspectoséticos	54
III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
ANEXOS76	

RESUMEN

El presente trabajo lleva por título “Nivel de calidad de servicio en el Hotel León de Oro Inn& Suites, 2016”, la cual se realizó en un tiempo de 7 meses, en el año 2016.

La presente investigación tiene como principal objetivo Determinar el nivel de calidad de servicio en el Hotel León de Oro Inn& Suites, 2016, cuya metodología es de tipo descriptivo, la población que se tomó para dicho estudio fueron 1042 huéspedes que se alojan en las instalaciones del Hotel León de Oro Inn& Suites, por la cual se aplicó una encuesta a la muestra de 64 huéspedes y se utilizó como técnica de recolección un cuestionario en base al modelo SERVPERF; la muestra se seleccionó con un error muestral de 0.5%.

Con esta información se ha logrado concluir que el nivel de calidad de servicio es medio por lo que los resultados de sus dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son ubicados en un rango medio según la muestra encuestada, se recomienda mejorar el clima laboral, Implementar el área de a y b con una barra que cuenta con un barman y tragos y aumentar el número de habitaciones suficientes para cubrir la demanda en el mercado actual.

Palabra clave: Calidad de servicio, hotel, SERVPERF.

ABSTRACT

The present work is entitled "Quality of service at the Hotel León de Oro Inn & Suites, 2016", which was carried out in a time of 7 months, in 2016.

The main objective of the present investigation is to determine the level of quality of service at the Hotel León de Oro Inn & Suites, 2016, whose methodology is descriptive, the population that was taken for that study were 1042 guests staying in the facilities Of the Hotel León de Oro Inn & Suites, for which a survey was applied to the sample of 64 guests and a questionnaire was used as a collection technique based on the SERVPERF model; The sample was selected with a sampling error of 0.5%.

With this information it has been concluded that the level of quality of service is medium so the results of its dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy are located in a middle range according to the sample surveyed, it is recommended Improve the working environment, implement the a and b area with a bar that has a bartender and drinks and increase the number of rooms sufficient to meet the demand in the current market.

Key word: Quality of service, hotel, SERVPERF.