



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**“La calidad de servicio, desde la percepción del huésped, en el Hotel
Limaq, Distrito de Bellavista, Callao”**

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

AUTOR:

Murillo Ramirez, Christian Pablo

ASESOR:

Mg. Huamaní Paliza, Frank David

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

Lima, Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS

N° 018- 2018 / EP- ATH - DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 018-2018-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) estudiante: MURILLO RAMIREZ CHRISTIAN PABLO, denominado:

"LA CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL HUÉSPED, EN EL HOTEL LIMAQ, DISTRITO DE BELLAVISTA, CALLAO "

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

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
11.	ONCE	POR MAYORIA

Presidente (a) DR. MARCO ANTONIO ALCANTARA INFANTES

M. A. Alcantara Infantes

Miembro (a) DRA. CLARIBEL ROSARIO SALVADOR GARCIA

Claribel Rosario Salvador Garcia

Miembro (a) MGTR. CARLOS AUGUSTO LOBATON GUTIERREZ

Los Olivos, 12 de julio de 2018



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



UCVWORLDWIDE

DEDICATORIA:

A mi madre, abuela, tía y hermano,
por el apoyo constante en la
realización de esta tesis.

AGRADECIMIENTO:

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado durante mi vida universitaria, y a mi familia por el apoyo incondicional a lo largo de este camino

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Murillo Ramirez, Christian Pablo con DNI N° 72415644, 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 veráz y auténtica.

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 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, 23 de Octubre del 2019



Murillo Ramirez, Christian Pablo
DNI No.: 72415644

PRESENTACIÓN

La presente investigación busca determinar la calidad del servicio del Hotel Limaq, para ello el presente estudio está conformado por siete capítulos, de esta manera, se explicará cada uno de ellos, así como su contenido.

En el capítulo I, se presentará y se fundamentará la investigación, la cual se conforma por la realidad problemática, antecedentes, además se encontrarán las teorías relacionadas al tema, al igual que la formulación del problema de investigación, justificación del estudio y el objetivo general y específicos de la investigación.

En el capítulo II, se describirá la metodología de la investigación, la cual contiene nuestra variable, dimensiones, el diseño de la investigación, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, y aspectos éticos.

En el capítulo III, se mostrarán los resultados del trabajo de campo, el cual fue resultado de nuestro instrumento de investigación.

En el capítulo IV, se presentará la discusión de los resultados previamente mostrados. La cual se ha realizado con respecto a los resultados encontrados.

En el capítulo V, se detallarán las conclusiones, para saber si se lograron los objetivos correspondientes, y seguidamente en el capítulo VI, se presentarán las recomendaciones del proyecto de investigación.

Finalmente en el capítulo VII, detallaremos las referencias bibliográficas, al igual que los anexos de la investigación.

Atentamente,

El autor

Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Antecedentes	18
1.3 Marco Teórico	24
1.3.1 Teorías de Calidad	24
1.3.2 Conceptos	29
1.3.3 Evolución del Término Calidad	30
1.3.4 Calidad del servicio	32
1.3.5 Dimensiones del Hotelqual	33
1.3.6 Importancia de la Calidad de servicio en la organización	34
1.4 Justificación	35
1.5 Problemas y Objetivos	36
II. Método	
2.1 Diseño de Investigación	38

2.2	Variables, Operacionalización	38
2.3	Población y Muestra	39
2.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez Y Confiabilidad	40
2.5	Método de Análisis de datos	41
2.6	Aspectos éticos	41
III.	Resultados	
3.1	Análisis de resultados por Ítem	43
3.2	Análisis de resultados por dimensiones	63
IV.	Discusión	75
V.	Conclusiones	82
VI.	Recomendaciones	84
VII.	Referencias	86
	Anexos	
	Anexo 1 Matriz de Consistencia	94
	Anexo 2 Tablas de evaluación de expertos	96
	Anexo 3 Guía de encuesta	100
	Anexo 4 Tabla de base de datos	104
	Anexo 5 Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV	109

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de Variable	38
Tabla 2.	Confiabilidad de instrumento	40
Tabla 3.	Validez de expertos	41
Tabla 4.	Ítem 1 del Cuestionario	43
Tabla 5.	Ítem 2 del Cuestionario	44
Tabla 6.	Ítem 3 del Cuestionario	45
Tabla 7.	Ítem 4 del Cuestionario	46
Tabla 8.	Ítem 5 del Cuestionario	47
Tabla 9.	Ítem 6 del Cuestionario	48
Tabla 10.	Ítem 7 del Cuestionario	49
Tabla 11.	Ítem 8 del Cuestionario	50
Tabla 12.	Ítem 9 del Cuestionario	51
Tabla 13.	Ítem 10 del Cuestionario	52
Tabla 14.	Ítem 11 del Cuestionario	53
Tabla 15.	Ítem 12 del Cuestionario	54
Tabla 16.	Ítem 13 del Cuestionario	55
Tabla 17.	Ítem 14 del Cuestionario	56
Tabla 18.	Ítem 15 del Cuestionario	57
Tabla 19.	Ítem 16 del Cuestionario	58
Tabla 20.	Ítem 17 del Cuestionario	59
Tabla 21.	Ítem 18 del Cuestionario	60
Tabla 22.	Ítem 19 del Cuestionario	61
Tabla 23.	Ítem 20 del Cuestionario	62
Tabla 24.	Escala de Likert, Instalaciones	63
Tabla 25.	Tabla de la media aritmética y desviación estándar de Instalaciones	63
Tabla 26.	Tabla de puntos de corte de Instalaciones	64
Tabla 27.	Tabla de rango bajo, medio y alto	64

Tabla 28.	Análisis de Resultados	64
Tabla 29.	Escala de Likert, Organización	66
Tabla 30.	Tabla de la media aritmética y desviación estándar de Organización	66
Tabla 31.	Tabla de puntos de corte de Organización	67
Tabla 32.	Tabla de rango bajo, medio y alto	67
Tabla 33.	Análisis de resultados	67
Tabla 34.	Escala de Likert, Personal	69
Tabla 35.	Tabla de la media aritmética y desviación estándar de Personal	69
Tabla 36.	Tabla de puntos de corte de Personal	70
Tabla 37.	Tabla de rango bajo, medio y alto	70
Tabla 38.	Análisis de resultados	70
Tabla 39.	Escala de Likert, Calidad	72
Tabla 40.	Tabla de la media aritmética y desviación estándar de Calidad	72
Tabla 41.	Tabla de puntos de corte de Calidad	73
Tabla 42.	Tabla de rango bajo, medio y alto	73
Tabla 43.	Análisis de resultados	73
Tabla 44.	Matriz de consistencia	95
Tabla 45.	Encuesta Instalaciones	101
Tabla 46.	Encuesta Organización	102
Tabla 47.	Encuesta Personal	103
Tabla 48.	Tabla de base de datos	105

Índice de Figuras

		Pág.
Figura 1	Sistema de Gestión de la Calidad Mejora Continua	28
Figura 2	Gráfico 1 del cuestionario	43
Figura 3	Gráfico 2 del cuestionario	44
Figura 4	Gráfico 3 del cuestionario	45
Figura 5	Gráfico 4 del cuestionario	46
Figura 6	Gráfico 5 del cuestionario	47
Figura 7	Gráfico 6 del cuestionario	48
Figura 8	Gráfico 7 del cuestionario	49
Figura 9	Gráfico 8 del cuestionario	50
Figura 10	Gráfico 9 del cuestionario	51
Figura 11	Gráfico 10 del cuestionario	52
Figura 12	Gráfico 11 del cuestionario	53
Figura 13	Gráfico 12 del cuestionario	54
Figura 14	Gráfico 13 del cuestionario	55
Figura 15	Gráfico 14 del cuestionario	56
Figura 16	Gráfico 15 del cuestionario	57
Figura 17	Gráfico 16 del cuestionario	55
Figura 18	Gráfico 17 del cuestionario	59
Figura 19	Gráfico 18 del cuestionario	60
Figura 20	Gráfico 19 del cuestionario	61
Figura 21	Gráfico 20 del cuestionario	62
Figura 22	Dimensión de Instalaciones	65
Figura 23	Dimensión de Organización	68
Figura 24	Dimensión de Personal	71
Figura 25	Variable de Calidad	74
Figura 26	Tabla de validación de instrumentos realizada por la profesora Zevallos Gallardo, Verónica	97
Figura 27	Tabla de validación de instrumentos realizada por el profesor Jara Miranda, Robert Alexander	98

Figura 28	Tabla de validación de instrumentos realizada por la profesora Salvador García, Claribel	99
Figura 29	Foto 1, Anexo 1 de la Encuesta	107
Figura 30	Foto 2, Anexo 2 de la Encuesta	107
Figura 31	Foto 3, Anexo 3 de la Encuesta	108

RESUMEN

En la presente investigación, realizada entre el 2017-2018, se planteó como objetivo general determinar la calidad de servicio en el hotel Limaq, desde la percepción del huésped. La investigación fue no experimental descriptiva, de enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por el máximo de huéspedes que pueden estar hospedados en el hotel Limaq, de los cuales en la muestra se excluyó a personas menores de 10 años, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Se realizaron encuestas a los huéspedes en su respectiva hora de check-out, así como observaciones a las instalaciones del hotel. Los resultados fueron analizados mediante matrices, por dimensiones, de los cuales se obtuvieron todas las conclusiones. Tras conocer la realidad del hotel con respecto a su calidad de servicio, se elaboraron conclusiones y se aportaron recomendaciones.

Palabras clave: Calidad, Servicio, Organización

ABSTRACT

In the present investigation, carried out between 2017-2018, the general objective was to determine the quality of service at the Limaq hotel, from the guest's perception. The research was non-experimental descriptive, quantitative approach. The population was composed of the maximum number of guests that may be staying at the Limaq hotel, of which the sample excluded people under 10 years old, the sampling was not probabilistic for convenience. Guest surveys were conducted at their respective check-out time, as well as observations of the hotel facilities. The results were analyzed by matrices, by dimensions, from which all the conclusions were obtained. After knowing the reality of the hotel regarding its quality of service, conclusions were drawn up and recommendations were made.

Keywords: Quality, Service, Organization