



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**Calidad de servicio en el Hotel Blue Star, San Isidro, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORA:**

Espinoza Zevallos de Tejada Cyntya Mirella (ORCID: 0000-0002-1582-8041)

**ASESOR:**

Mg. Tovar Zacarías, Carlos (ORCID: 0000-0003-0115-221X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión turística

LIMA – PERÚ  
2020

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios, por brindarme la fortaleza, a Mi Esposo por ser mi soporte emocional, a Mis Padres por su apoyo y amor incondicional y a mi bebé que está en camino a llegar a este mundo.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios, por darme la fortaleza, A mi esposo, quien me fue mi apoyo en esta travesía, A mi Padre Odón Espinoza por brindarme su apoyo incondicional, A mi madre Olinda Zevallos por su apoyo y su dedicación constante, A mis hermanas quienes fueron parte de esta aventura y al Mg. Carlos Tovar, por su apoyo en la realización de esta investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	49
Anexo 1. Matriz de operacionalización	
Anexo 2. Instrumento	
Anexo 3. Fórmula de la muestra	
Anexo 4. Confiabilidad	
Anexo 5. Validez del contenido	
Anexo 6. Software Turnitin	

## Índice de Tablas

		<b>Páginas</b>
<b>Tabla 1.</b>	El personal del hotel estuvo dispuesto a ayudarlo durante su estadía.	21
<b>Tabla 2.</b>	El personal del hotel se preocupó en resolver los problemas de los huéspedes	22
<b>Tabla 3.</b>	El personal del hotel conoce las necesidades de cada huésped.	23
<b>Tabla 4.</b>	El personal que lo atendió tiene una formación profesional y demuestra ser competente	24
<b>Tabla 5.</b>	Siempre hubo un personal en el hotel disponible para proporcionar al huésped información cuando la necesitó	25
<b>Tabla 6.</b>	El personal del hotel le transmitió confianza	26
<b>Tabla 7.</b>	El personal del hotel tuvo un aspecto limpio y aseado	26
<b>Tabla 8.</b>	Las diferentes instalaciones del hotel resultan agradables	28
<b>Tabla 9.</b>	El equipamiento del hotel Blue Star están bien conservadas	29
<b>Tabla 10.</b>	Las instalaciones del hotel son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)	29
<b>Tabla 11.</b>	Las instalaciones del hotel son seguras ( cumplen las normas de seguridad)	30
<b>Tabla 12.</b>	Las instalaciones del hotel estuvieron limpias	31
<b>Tabla 13.</b>	Consiguió fácilmente información sobre los diferentes servicios que Ud. Solicitó.	33
<b>Tabla 14.</b>	Se actuó y se respetó la intimidad del huésped.	33
<b>Tabla 15.</b>	El hotel Blue Star atendió convenientemente los requerimientos del huésped.	34
<b>Tabla 16.</b>	Los diferentes servicios que brinda el hotel funcionaron	35

	con rapidez	
<b>Tabla 17.</b>	Los datos y la información que se le solicitaron fueron las correctas	35
<b>Tabla 18.</b>	El hotel Blue Star brindó solución adecuada sobre algún problema que surgió	36
<b>Tabla 19.</b>	En el hotel Blue Star, el huésped es lo más importante.	37
<b>Tabla 20.</b>	Se prestó el servicio según las condiciones pactadas	37

## Índice de Figuras

		<b>Páginas</b>
<b>Figura 1.</b>	Nivel de la calidad de servicio respecto a la evaluación del personal en el hotel Blue Star, San Isidro 2020	27
<b>Figura 2.</b>	Nivel de la calidad de servicio respecto a la evaluación de las instalaciones en el hotel Blue Star, San Isidro 2020	32
<b>Figura 3.</b>	Nivel de la calidad de servicio respecto a la evaluación de la organización del servicio en el hotel Blue Star, 2020	38
<b>Figura 4.</b>	Nivel de la calidad de servicio en el hotel Blue Star, San Isidro, 2019	39

## Resumen

El presente trabajo de investigación se titula “Calidad de servicio en el Hotel Blue Star, San Isidro, 2020”. Tuvo como objetivo principal determinar el nivel de la calidad de servicio del hotel Blue Star, se utilizó el modelo Hotelqual para medir la percepción de los huéspedes que pernoctaron en diciembre del 2019. El instrumento que se usó fue un cuestionario de 20 ítems utilizando la escala de Likert. La muestra estuvo conformada por 53 huéspedes. Además, se llevó a cabo la validez del contenido por tres expertos en el tema que evaluaron el instrumento de medición. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, con un diseño no experimental, puesto que no se manipuló los datos, solo se describió la variable de estudio. Respecto a los resultados que se obtuvieron de las dimensiones, 41 huéspedes afirmaron que el nivel de la evaluación del personal es de nivel regular, por lo que es necesario mejorar unas actitudes de los colaboradores, Así mismo en cuanto al nivel de la evaluación de las instalaciones, 30 huéspedes afirmaron que es de nivel medio, el hotel cuenta con mobiliario que no se encuentra bien conservado, reflejando falencias en sus instalaciones.

Se concluyó que 38 huéspedes indicaron que la calidad de servicio es de nivel regular, demostrando que la calidad de servicio se encuentra en un punto medio, ni bueno ni malo. Por otro lado, se recomienda al Hotel Blue Star tomar medidas de solución para mejorar sus servicios prestados a los huéspedes.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Instalaciones, Modelo Hotelqual, Personal, Organización

## **Abstract**

This research work is titled "Quality of service at the Blue Star Hotel, San Isidro, 2020". Its main objective was to determine the level of service quality of the Blue Star hotel, the Hotelqual model was used to measure the perception of the guests who stayed overnight in December 2019. The instrument used was a questionnaire of 20 items using the scale by Likert. The sample was made up of 53 guests. In addition, content validity was carried out by three subject experts who evaluated the measurement instrument. The present investigation had a descriptive level quantitative approach, with a non-experimental design, since the data was not manipulated, only the study variable was described. Regarding the results that were obtained from the dimensions, 41 guests stated that the level of evaluation of the staff is of a regular level, so it is necessary to improve the attitudes of the collaborators, Likewise regarding the level of evaluation of the facilities, 30 guests said it is medium level, the hotel has furniture that is not well preserved, reflecting flaws in its facilities.

It was concluded that 38 guests indicated that the quality of service is of a regular level, demonstrating that the quality of service is at a midpoint, neither good nor bad. On the other hand, the Blue Star Hotel is recommended to take solution measures to improve its services provided to guests.

**Keywords:** Quality of service, Facilities, Hotelqual Model, Staff, Organization