



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL & CASINO LA HACIENDA,
EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN
TURISMO Y HOTELERIA

AUTORA

CRISOLOGO MARCA BETSY LUCERO

ASESOR:

Mg. Carlos Tovar Zacarías

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimientos

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

DEDICATORIA

A mi papito que en vida dio y aposto
por darme lo mejor, a mi mamá
por la confianza, consejos y su
amor incondicional a mi hermanita
por la admiración que pone hacia mi
y a toda mi familia por el apoyo y
confiar en mi sobre todas las cosas.

AGRADECIMIENTO

A dios ante todo por la vida y la
iluminación día a día, a mis padres
por los valores enseñados y el amor
brindado, a mi tía Roxana por el apoyo
incondicional, a mi hermana, familia,
amigos, compañeros y profesores en
esta etapa universitaria, gracias por su
colaboración en la elaboración de esta
tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Crisólogo Marca Betsy Lucero con DNI N° 70111919, 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 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, 06 de julio del 2016

Betsy Lucero Crisólogo Marca

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis que tiene como título “Calidad en el servicio en el Hotel y Casino La Hacienda en el distrito de Miraflores, 2016”, con el propósito de conocer la calidad en el servicio que brindan los colaboradores del hotel para así poder saber la satisfacción del cliente.

En esta investigación se ha realizado la compilación de resultados adquiridos en torno a la calidad del servicio como única variable con la cual se verifican todas las dimensiones que se encuentran dentro de esta misma y a su vez sus indicadores, la cual fue aplicada en la encuesta que se le realizó a 132 huéspedes que visitaron el establecimiento para finalmente detallar cada uno de los objetivos en relación a las respuestas dadas por cada uno de los encuestados, cumplimiento con el respectivo Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de César Vallejo para conseguir el Grado de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con las condiciones de aceptación.

INDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	x
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas	18
1.3.1 Definición de calidad	18
1.3.2 Definición de servicio	19
1.3.3 Definición de calidad de servicio	21
1.3.4 Dimensiones sobre calidad de servicio	22
1.3.5 Bases teóricas	25
1.3.6 Marco Conceptual	28
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación	30
1.6 Objetivos	31
II. MARCO METODOLÓGICO	31
2.1 Diseño de Investigación	31
2.2 Operacionalización de Variables	32
2.3 Población, muestra y muestreo	33
2.4 Técnicas de recolección de datos	34
2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
3.2 Personal	36

3.3 Instalaciones	41
3.4 Organización	45
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
VIII. ANEXOS	61
Matriz de consistencia	61
Encuesta	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensión sobre calidad	23
Tabla 2: Dimensión sobre calidad	23
Tabla 3: Dimensión sobre calidad	24
Tabla 4: Dimensión sobre calidad	25
Tabla 5: Dimensión sobre calidad	26
Tabla 6: Dimensión sobre calidad	27
Tabla 7:Indicadores	29
Tabla 8:Matriz de operacionalización	32
Tabla 9: Limpieza y aseo del personal	35
Tabla 10: Disposición en ayudar a los clientes en sus necesidades	36
Tabla 11: Disponibilidad para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita	36
Tabla 12: El personal es de confianza, se puede confiar en ellos	37
Tabla 13: El personal del hotel es competente y profesional	38
Tabla 14: El personal se esfuerza en conocer las necesidades de cada cliente	38
Tabla 15: Los empleados se preocupan por resolver los problemas de cada cliente	39
Tabla 16: Análisis de dimensión personal	40
Tabla 17: Conservación de las instalaciones y equipamientos del edificio	41
Tabla 18: Las diferentes secciones e instalaciones son agradables	41
Tabla 19: Las instalaciones del hotel están limpias	42
Tabla 20: Las instalaciones son confortables y acogedoras	42
Tabla 21: Facilidad de información sobre los diferentes servicios que ofrece el hotel	43
Tabla 22: Análisis de dimensión de instalación	44
Tabla 23: Las instalaciones del hotel son seguras	45
Tabla 24: El personal está dispuesto a prestar los servicios que se le ofrece	45
Tabla 25: Resuelven sus necesidades en el menor tiempo previsto	46
Tabla 26: En el hotel, la información que se le ofrece es veraz	47
Tabla 27: Resuelven sus necesidades en el tiempo prometido	47
Tabla 28: El personal que labora en el hotel demuestra credibilidad en sus funciones	48
Tabla 29: Respeto en las funciones desempeñadas por el personal en el hotel	48

Tabla 30: El personal del hotel demuestra que el cliente es el elemento más importante	49
Tabla 31: Análisis de la dimensión de organización	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Análisis de la dimensión personal	40
Figura 2: Análisis de la dimensión instalación	44
Figura 3: Análisis de la dimensión organización	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la percepción de la calidad de servicio al huésped en el Hotel y Casino La Hacienda en el distrito de Miraflores durante el periodo del 2016.

La presente investigación tuvo como cimiento teórico a una variedad autores, las cuales contribuyeron a aclarar el concepto de calidad según el transcurso de los años.

La información se ha realizado en siete capítulos teniendo en consideración el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se consideraron los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se consideró la discusión de los resultados. En el capítulo V se consideraron las conclusiones. En capítulo VI las recomendaciones, por último, en el capítulo VII se consideraron las referencias bibliográficas de donde recogimos información, posterior a ello se encuentran los anexos de la investigación.

En conclusión, se resalta los porcentajes altos en lo correspondiente al servicio ya que en su mayoría la demanda ha respondido de manera satisfactoria con respecto a los servicios brindados cabe resaltar que la infraestructura cuenta con lo requerido para la comodidad del cliente pero que aún se encuentra en proceso de mejora de acuerdo a los resultados que arrojan las encuestas.

Por ello se recomienda que para lograr una satisfacción completa de los clientes del hotel se debe mejorar los puntos que implican lograr la calidad total del servicio, que no se estanque en lo que tiene, sino que vea a futuro que cosas puede mejorar e implementar para que el visitante tenga una influencia visual del lugar, además diferenciación e innovación de los servicios ya que hay constante cambios de los gustos y necesidades de los clientes.

Palabras clave: Calidad, Servicio, Satisfacción

ABSTRACT

This research main objective was to determine the perception of service quality guest at the Hotel and Casino La Hacienda in the district of Miraflores during the period of 2016.

This research was theoretical foundation to a variety authors, which helped to clarify the concept of quality as over the years.

The information was made in seven chapters considering the scheme suggested research university. In Chapter I, it has been considered the introduction of the investigation. In Chapter II, the methodological framework is recorded. In Chapter III, the results are considered from the processing of information collected. In Chapter IV the discussion of the results was considered. In Chapter V the findings were considered. In Chapter VI recommendations Finally, in Chapter VII of the subsequent references where we collected information, this are the annexes to the investigation were considered.

In conclusion, the high percentages highlighted in the corresponding to the service as mostly demand has responded satisfactorily with respect to the services provided should be noted that the infrastructure has required for customer convenience but is still in process improvement according to survey results shed.

It is therefore recommended that to achieve full satisfaction of hotel guests must be improved points involving achieve the overall quality of service, which does not stagnate in what you have, but you see future things can improve and implement for that visitors have a visual influence, in addition differentiation and innovation of services as there are constant changes in the tastes and needs of customers.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction