



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

Calidad del Servicio en La Paz Apart Hotel, distrito de Miraflores, Lima

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

AUTOR:

Asto Toledo, Christian Javier Tadeo

ASESOR:

Mg. Edwin N. Gabriel C.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento.

LIMA – PERÚ

Año 2016

PAGINA DE JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mis
Padres y familiares, ya que ellos son
el motor de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al maestro Edwin por su apoyo constante,
a mis padres también por el
apoyo incondicional que me brindan.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Christian Javier Tadeo Asto Toledo con DNI N° 47167046, 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 veraz y autentica.

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 la 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, 15 de Junio 2016

PRESENTACIÓN

En esta oportunidad se presenta el estudio de investigación titulada “Calidad de Servicio en La Paz Apart Hotel, ubicado en el distrito de Miraflores, Lima – 2016. En estos últimos tiempos se habla mucho de uno de los puntos más importantes en toda organización, una que determina la vida de una empresa en el mercado. La calidad de servicio siempre ha sido un tema fundamental para las empresas que brindan lo mencionado.

El presente estudio de investigación está estructurado en 7 capítulos:

En el primer capítulo tenemos la Introducción, donde veremos la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio y los objetivos. En el segundo capítulo encontraremos el diseño de investigación, las variables, operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo están los resultados obtenidos gracias a las encuestas realizadas y al proceso que se hizo para obtenerlos. En el cuarto capítulo está la discusión, donde veremos un poco del contraste de los resultados obtenidos y algunos antecedentes. En el quinto las conclusiones. En el sexto tenemos las recomendaciones, donde daremos algunas propuestas de mejoramiento. Por último tenemos en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas.

ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de Investigación	26
2.2. Variable y Operacionalización	26
2.3. Población y Muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos	30
2.6. Aspectos Éticos	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	47

INDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 01: Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicio	27
Tabla N° 02: Matriz de consistencia	51
Tabla N° 03: Encuesta De Percepción Sobre La Calidad De Servicio De La Paz Apart Hotel	52
Tabla N° 04: Requisitos mínimos obligatorios para un establecimiento de Hospedaje clasificado como apart-hotel	53

INDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura N° 01: Situación de la Tangibilidad bajo la percepción de los huéspedes de La Paz Apart Hotel, 2016.	32
Figura N° 02: Situación de la Fiabilidad bajo la percepción de los huéspedes de La Paz Apart Hotel, 2016.	33
Figura N° 03: Situación de la Capacidad de Respuesta bajo la percepción de los huéspedes de la Paz Apart Hotel, 2016.	34
Figura N° 04: Situación de la Empatía bajo la percepción de los huéspedes de La Paz Apart Hotel, 2016.	35
Figura N° 05: Situación de la Seguridad bajo la percepción de los huéspedes de La Paz Apart Hotel, 2016.	36
Figura N° 06: Situación de la Calidad de Servicio bajo la percepción de los huéspedes de La Paz Apart Hotel, 2016.	37
Figura N° 07: Nivel de la Calidad de Servicio bajo la percepción de los huéspedes de La Paz Apart Hotel, 2016	38

RESUMEN

El presente informe de investigación cuyo título es Calidad de Servicio en la Paz Apart Hotel es producto del estudio realizado entre los meses de Marzo y Abril del año 2016 en La Paz Apart Hotel, que se encuentra ubicado en el distrito de Miraflores.

Los resultados del estudio lograron responder satisfactoriamente el problema principal de la investigación, que ha sido: ¿Cuál es la situación de la calidad del servicio en la Paz Apart hotel en el distrito de Miraflores, Lima - Perú 2016?, que de acuerdo al trabajo de campo realizado, se determinó que la situación de calidad de servicio en La Paz Apart Hotel, según los resultados, los huéspedes opinan favorablemente (38.38%) de acuerdo al nivel de calidad que brinda el establecimiento. No obstante existe un número muy elevado (40.91%) que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir no saben, no opinan. Estos resultados también permitieron alcanzar el objetivo principal que ha sido: Determinar la situación de la calidad de servicio en la Paz Apart hotel en el distrito de Miraflores, Lima - Perú 2016.

El estudio desarrollado ha sido de tipo básico, de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo. La técnica que fue usada en la presente investigación ha sido la encuesta que estuvo diseñada con el fin de responder a nuestro problema estudiado

Palabras claves: Calidad de Servicio, Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía, Seguridad.

ABSTRACT

This research report titled Quality of Service in La Paz Apart Hotel is the result of the study conducted between March and April 2016 in La Paz Apart Hotel, which is located in the district of Miraflores.

The results of the study were able to answer satisfactorily the problem of research, which has been: What is the status of quality of service in the Peace Hotel in Miraflores, Lima - Peru 2016?, which according to the work field research conducted, it was determined that the situation of service quality in La Paz Apart Hotel, according to the results, guests think favorably (38.38%) according to the level of quality offered by the establishment. However there is a very high (40.91%) number that are neither agree nor disagree, that is not know, say no. These results also helped achieve the main goal has been: To determine the status of the quality of service in the Peace Hotel in Miraflores, Lima - Peru 2016.

The study has been developed basic type, descriptive level with a quantitative approach. The technique was used in this research was the survey that was designed in order to respond to our problem studied.

Keywords: Quality of Service, tangibility, reliability, responsiveness, empathy, Security.