



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

“Calidad De Servicio en el Hotel Padama,
Callao”

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

AUTOR:

Susanibar Huayhua, Arleth Nataly

ASESOR:

Mg. Tovar Zacarías, Carlos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresa turística y centros de esparcimientos

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DE JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A todos mis seres queridos, que me aconsejan y apoyan en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis padres por el gran soporte que me brindan y al profesor Carlos Tovar Zacarías por toda la colaboración dedicada durante la elaboración de ésta tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Arleth Nataly Susanibar Huayhua con DNI N° 47503138, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideras en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda 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, __de ____del 2016

Arleth Nataly, Susanibar Huayhua

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad De Servicio en el Hotel Padama, Callao, 2016” esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

En la presente investigación se realizó un cuestionario en torno a 3 áreas del hotel que son el personal, las instalaciones y la organización, para que estos sean analizados correctamente y poder llegar al objetivo general.

Esta investigación ha sido dividida a través de ocho capítulos, teniendo en cuenta el compendio de investigación propuesto por la universidad. En el capítulo I, se menciona la introducción de dicha investigación de la calidad de servicio en la provincia constitucional del callao. En el capítulo II, se presenta el método de la investigación. En el capítulo III, se podrá apreciar los resultados de los huéspedes del hotel Padama. En el capítulo IV se presentará la discusión. En el capítulo V se menciona las conclusiones basados en los objetivos generales y específicos. En capítulo VI las recomendaciones que se dan soporte para resolver las carencias o fallas que presenta el hotel. Y por último, en el capítulo VII presentaremos las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

INDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.INTRODUCCION	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema	20
1.5 Justificación de estudio	20
1.6 Objetivos	21
II. METODO	
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Variables y operacionalización	22
2.3 Población y muestra	24

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez	25
2.5 Métodos de análisis de datos	25
2.6 Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	21
IV.DISCUSIÓN	50
V.CONCLUSIONES	53
VI.RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS	55
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Capacidad de respuesta	27
Tabla N°2: Empatía	28
Tabla N°3: Comprensión	29
Tabla N°4: Competencia o profesionalidad	30
Tabla N°5: Disponibilidad	31
Tabla N°6: Confianza	32
Tabla N°7: Higiene	33
Tabla N°8: Apariencia	35
Tabla N°9: Conservación	36
Tabla N°10: Confort	37

Tabla N°11: Seguridad	38
Tabla N°12: Limpieza	39
Tabla N°13:Facilidad de información	41
Tabla N°14: Respeto	42
Tabla N°15: Disposición	43
Tabla N°16: Eficiencia	44
Tabla N°17: Veracidad	45
Tabla N°18: Eficacia	46
Tabla N°19: Importancia del cliente	47
Tabla N°20: Credibilidad	48

RESUMEN

La investigación titulada: “Calidad De Servicio en el Hotel Padama, Callao”; tiene como respuesta al problema: ¿Cómo es la Calidad de servicio en el Hotel Padama, Callao? El objetivo general fue describir la calidad de servicio en el Hotel Padama, Callao.

La metodología que se utilizó para la elaboración de esta tesis tiene como relación el enfoque cuantitativo. Es un trabajo de investigación basada en la descripción de la calidad de servicio en el Hotel Padama, Callao. Los encuestados fueron los huéspedes del hotel, siendo un total de 80 encuestados. La técnica de investigación empleada fue el cuestionario y la encuesta para recolección de datos.

De los resultados más relevantes recolectados en la encuesta realizada, se muestra que existe una mala calidad de servicio por parte del Hotel Padama, hallándose también factores positivos que podrían ayudar y/o reducir las carencias del Hotel. Luego, ante las encuestas presentadas se concluye que si existe una mala calidad de servicio en el hotel Padama. Por lo cual se determinó cómo es la calidad de servicio en el Hotel Padama, Callao.

Palabras clave: Calidad de servicio, Personal, Instalaciones, Organización.

ABSTRACT

The research entitled: "Quality of service to guests of Hotel Padma, Callao, 2016"; It has the answer to the problem: How is the quality of service to guests of Hotel Padma, Callao, 2016? The overall objective was to describe the quality of service to guests of Hotel Padma, Callao, 2016.

The methodology used for the preparation of this thesis is the quantitative relationship approach. Is a work based on the description of the quality of service to guests of Hotel Padma, Callao, 2016? Respondents research were hotel guests, with a total of 80 respondents. The research technique used was the questionnaire and survey data collection.

Of the most relevant results collected in the survey, it shows that there is a poor quality of service by the Hotel Padma also being found positive factors that could help and / or reduce the shortcomings of the Hotel. Then, to the surveys submitted concludes that if there is a poor quality of service in the Padma hotel. So it was determined how the quality of service in the Padma hotel, Callao, 2016.

Keywords: Quality of service, personnel, facilities, Organization.