



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE  
TURISMO Y HOTELERIA**

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

**” Nivel de la Calidad de Servicio en el Hotel El Faro Inn”**

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

**AUTOR:**

Eliza Delgado Mondragón

**ASESOR:**

M.g. S.c Alvaro Fernando Valdez Roca

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Empresas Turísticas y Centro de Esparcimiento

**LIMA – PERÚ**

**2016**

**PAGINA DEL JURADO**

---

**Mgtr. MIGUEL ANGEL PALACIOS RUIZ**

---

**Mgtr. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS**

---

**Mgtr. CARLOS TOVAR ZACARÍAS**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres, Marino y Fortuna, por ser un ejemplo a seguir y brindarme un apoyo incondicional en toda mi carrera universitaria; A mi amado esposo, Ángel, por su apoyo y ánimo de estar conmigo en los momentos más difíciles; Y a mi hijo Gareth, por ser mi mayor motivación e inspiración para no rendirme. Gracias de todo corazón a todos ustedes, por confiar en mis capacidades en todo momento

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme la capacidad y fuerza para vencer cada obstáculo y llegar a cumplir mi mayor anhelo; A mis padres por haberme otorgado la oportunidad de estudiar esta carrera; A mis hermanas, por su apoyo incondicional; A mi asesor Álvaro; Y profesores por los conocimientos compartidos.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Eliza Delgado Mondragón con DNI N° 46645551, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular del Desarrollo de Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre del 2016

---

Eliza Delgado Mondragón

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “ Nivel de Calidad de Servicio en el Hotel El Faro Inn”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado el compendio de resultados conseguidos entorno a la calidad de servicio como variable, con la cual vemos todas las dimensiones que se desprenden de la misma y a su vez sus indicadores, el cual fue aplicado en la encuesta a los huéspedes del Hotel El Faro Inn, para finalmente describir cada uno de los objetos en relación a las respuestas que indicaron los encuestados.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se ha considerado el marco teórico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procedimiento de la información recogida. En capítulo IV, se considera la discusión. En el capítulo V, se considera las conclusiones. En el capítulo VI, se considera las recomendaciones. Y por último en el capítulo VII, las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

## ÍNDICE

CARATULA	i
PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	28
1.4.1 Problema general	28
1.4.2 Problemas específicos	28
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Objetivos	30
1.6.1 Objetivo general	30
1.6.2 Objetivos específicos	30
<b>II. MÉTODO</b>	<b>31</b>
2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Variables, operacionalización	32
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	37
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>38</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>48</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>53</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>55</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>57</b>

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO N°1: Prueba binominal	62
ANEXO N°2: Análisis de Fiabilidad	63
ANEXO N°3: Instrumento	64
ANEXO N°4: Validación de Instrumento 1	66
ANEXO N°5: Validación de Instrumento 2	67
ANEXO N°6: Validación de Instrumento 3	68
ANEXO N°7: Figuras de los resultados	69
ANEXO N°: Matriz de Consistencia	83



## INDICE DE CUADROS

CUADRO N°1: Operacionalización de las Variables	32
CUADRO N°2: CUADRO N°2 Calidad de Servicio	38
CUADRO N°3: Elementos Tangibles	38
CUADRO N°4: Equipos y tecnología de apariencia moderna.	39
CUADRO N°5: Instalaciones físicas cómodas y atractivas.	39
CUADRO N°6 Apariencia impecable.	39
CUADRO N°7: Materiales publicitarios visualmente atractivos	40
CUADRO N°8: Fiabilidad	40
CUADRO N°9: Cumplir con el servicio prometido.	40
CUADRO N°10: Interés por solucionar los problemas.	41
CUADRO N°11 Ofrece un adecuado servicio.	41
CUADRO N°12: Realizar un servicio en el tiempo establecido	41
CUADRO N°13: Realizar registros libres de errores	42
CUADRO N°14: Capacidad de Respuesta	42
CUADRO N°15: Información puntual y sincera de los servicios	42
CUADRO N°16: Atención rápida y eficiente	43
CUADRO N°17: Disponibilidad para ayudar	43
CUADRO N°18: Dedicación para resolver problemas	43
CUADRO N°19: Seguridad	44
CUADRO N°20: Transmitir confianza.	44
CUADRO N°21: Seguridad al realizar transacciones	44
CUADRO N°22: Amabilidad por parte de los empleados	45
CUADRO N°23: Capacidad para responder preguntas	45
CUADRO N°24: Empatía	45
CUADRO N°25: Atención personalizada	46
CUADRO N°26: Horarios adecuados	46
CUADRO N°27: Información y atención personalizada	46
CUADRO N°28: Satisfacer solicitudes de interés	47
CUADRO N°29: Comprensión de las necesidades específicas	47

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se titula “Nivel de Calidad de Servicio en el Hotel El Faro Inn”, el cual tuvo como objetivo principal, Determinar el nivel de Calidad de Servicio del Hotel El Faro Inn, según el modelo SERVPERF.

La metodología que se empleó para la elaboración de esta investigación estuvo relacionada con el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y de corte Transversal. Para analizar la población del Hotel El Faro Inn, se elaboró un instrumento, el cual consistía en un cuestionario de 22 preguntas basadas en el método SERVPERF, en la que se dividían según sus dimensiones con alternativas de 5 respuestas cada una.

Se concluyó que el nivel de calidad de servicio de las cinco dimensiones es medio, en cuanto a la tangibilidad, se terminó que tiene una adecuada infraestructura, pero aún presenta algunos equipos deteriorados; en cuanto a la fiabilidad, se determinó que los trabajadores cumplieron con algunos servicios que ofrecieron, ; en cuanto a la Capacidad de respuesta, se otorgó una atención rápida y puntual, pero no solucionaron el problema a tiempo, aunque todavía; en cuanto a la Seguridad, los huéspedes se sintieron seguros durante su estadía, pero con poca confianza para dejar sus objetos de valor ; Y con respecto a la empatía, el personal de servicio siempre estuvo atento a los requerimientos de los huéspedes, pero aún falta comprensión en cuanto a las necesidades específicas de los huéspedes.

Se recomendó preocuparse en comprar equipos y uniformes nuevos; realizar lineamientos, normas para otorgar una adecuada bienvenida y mejorar el servicio hacia los huéspedes; realizar charlas de motivación hacia los trabajadores, para que mejoren en cada uno de sus servicios; colocar más cajas de seguridad en las habitaciones y establecer un determinado lugar, para colocar los objetos olvidados de los huéspedes; y que se realice monitoreo al personal, para mejorar la atención personalizada hacia el huésped, sobre todo en el turno de la noche y madrugada.

**Palabras Clave:** Calidad, Servicio, hotel, SERVPERF.

## ABSTRACT

This research paper is entitled "Quality of Service level in the Hotel El Faro Inn" which had as its main objective, determine the level of Quality of Service Hotel El Faro Inn, according to the SERVPERF model.

The methodology used for the preparation of this research was related to the quantitative approach, descriptive, non-experimental and cross-sectional design. To analyze the population of the Hotel El Faro Inn, an instrument which consisted of a questionnaire of 22 questions based on the SERVPERF method, which were divided according to their dimensions with alternatives of 5 replies each was prepared.

It was concluded that the level of quality of service of the five dimensions is medium, in terms of tangibility, it was concluded that it has an adequate infrastructure, but still presents some deteriorated equipment; In terms of reliability, it was determined that the workers fulfilled some of the services they offered; In terms of responsiveness, prompt and timely attention was given, but they did not solve the problem in time, although still; In terms of safety, guests felt safe during their stay, but with little confidence to leave their valuables; And with regard to empathy, the service staff was always attentive to guests' requirements, but there is still a lack of understanding as to the specific needs of guests.

Worry recommended buying new equipment and uniforms; conduct guidelines, standards to provide adequate welcome and improve service to guests; conduct motivational talks to workers, to improve in each of their services; place more safe deposit boxes in rooms and establish a particular place to place guests forgotten objects; and personnel monitoring is done to improve the personal attention to the guest, especially on the night shift and morning.

**Keywords:** Quality, Service, hotel, SERVPERF.