



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

“Nivel de calidad de servicio del área de recepción en el Hotel Boulevard”

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

Autor:

ROJAS PACHECO, AIMEE RUTH

Asesor:

Mg. Sc. Valdez Roca, Álvaro Fernando

Línea de Investigación:

Gestión de Empresas y de Centros de Esparcimiento

Lima - Perú

2016

PÁGINA DEL JURADO

MGTR. EDWIN GABRIEL CAMPOS

MGTR. CARLOS TOVAR ZACARÍAS

MGTR. MIGUEL RUIZ PALACIOS

A mis padres por ser el pilar
fundamental en todo lo que soy,
en toda mi educación, tanto
académica, como de la vida, por
su incondicional apoyo
perfectamente mantenido a través
del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible
gracias a ellos.

Agradecimientos

- A la Universidad César Vallejo: A La Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, donde adquirí todas las herramientas, que me ayudarán a ser una profesional de éxito.
- Al Mg. Sc. Álvaro Valdez Roca: Por su apoyo en la asesoría y elaboración de mi trabajo.
- A mis Catedráticos: Gracias por compartir sus conocimientos y sus enseñanzas y desde luego su aporte académico en mí, para ser una persona de bien con valores y éxito.
- Al Hotel Boulevard: Por su apoyo durante mi periodo como practicante y por ser inspiración para el presente trabajo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Aimee Ruth Rojas Pacheco con DNI N°72923779, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Diciembre del 2016

Aimee Ruth Rojas Pacheco

PRESENTACIÓN

La presente investigación demostró cuál fue el nivel de calidad de servicio en el área de recepción del Hotel Boulevard, esto debido a que nunca se ha realizado un estudio de este tipo en dicho lugar.

En esta investigación se ha realizado un estudio descriptivo con el fin de conocer el nivel de calidad de servicio y el promedio del mismo en el área de recepción del hotel pues es esta área la que mantiene un contacto más frecuente con el huésped, de ese modo, influyendo mucho más en la percepción y satisfacción general de su estadía.

La información se ha estructurado en ocho 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 registra el método. En el capítulo III, se considera los resultados obtenidos del procedimiento de la información recogida. En el capítulo IV, se considera la discusión de los resultados seguido por el capítulo V donde se considera las conclusiones. En el capítulo VI, las recomendaciones y por último, en el capítulo VII, se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de investigación.

ÍNDICE

Página del Jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de Autenticidad	IV
Presentación	V
Índice de Cuadros	VI
Índice de Anexos	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Calidad	21
1.3.2 Servicio	23
1.3.3 Calidad en el servicio	25
1.3.4 Modelos de calidad de servicio	26
1.3.4.1 Modelo de SERVUCCIÓN	26
1.3.4.2 Modelo de GRÖNROOS	27
1.3.4.3 Modelo de los 3 Componentes	29
1.3.4.4 SERVQUAL vs SERVPERF	30
1.3.4.5 Modelo del Desempeño Evaluado – PE	34
1.3.4.6 Modelos adaptados para el rubro hotelero	35
1.4 Formulación del problema	38
1.4.1 Problema general	38
1.4.2 Problemas específicos	39
1.5 Justificación del estudio	39
1.6 Objetivos	40
1.6.1 Objetivo general	40
1.6.2 Objetivos específicos	40

II.	MÉTODO	41
2.1	Diseño de Investigación	41
2.2	Variables, Operacionalización	41
2.3	Población y muestra	43
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5	Métodos de análisis de datos	47
2.6	Aspectos éticos	47
III.	RESULTADOS	48
3.1	Resultado Global	48
3.2	Resultados por Dimensión	49
IV.	DISCUSIÓN	61
4.1	Discusión Global de las Encuestas	61
4.2	Discusión por Dimensión	62
V.	CONCLUSIONES	66
VI.	RECOMENDACIONES	68
VII.	REFERENCIAS	69
VIII.	ANEXOS	73

Índice de Cuadros

Cuadro N° 1: <i>Modelo de Grönroos</i>	28
Cuadro N° 2: <i>Modelo de los 3 componentes</i>	30
Cuadro N° 3: <i>Escala SERVQUAL</i>	31
Cuadro N° 4: <i>Cierre de brechas en el modelo GAPS</i>	32
Cuadro N° 5: <i>Escala SERVPERF, dimensiones e indicadores</i>	33
Cuadro N° 6: <i>Operacionalización de Variables</i>	42
Cuadro N° 7: <i>Muestreo por edades</i>	44
Cuadro N° 8: <i>Prueba binomial de evaluación del jurado</i>	46
Cuadro N° 9: <i>Alfa de Cronbach</i>	46
Cuadro N° 10: <i>Nivel de Calidad de Servicio Total</i>	48
Cuadro N° 11: <i>Media aritmética global</i>	48
Cuadro N° 12: <i>Nivel de Calidad de Servicio según los Elementos Tangibles</i> .	49
Cuadro N° 13: <i>Percepción de equipos y tecnologías (TAN1)</i>	49
Cuadro N° 14: <i>Percepción de instalaciones (TAN2)</i>	50
Cuadro N° 15: <i>Percepción de apariencia de los empleados (TAN3)</i>	50
Cuadro N° 16: <i>Percepción de limpieza (TAN4)</i>	50
Cuadro N° 17: <i>Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Elementos Tangibles</i>	51
Cuadro N° 18: <i>Nivel de Calidad de Servicio según la Confiabilidad</i>	51
Cuadro N° 19: <i>Percepción de cumplimiento de las promesas con tiempo (CONF1)</i>	51
Cuadro N° 20: <i>Percepción de interés honesto para solucionar problemas (CONF2)</i>	52
Cuadro N° 21: <i>Percepción de prestación del servicio (CONF3)</i>	52
Cuadro N° 22: <i>Percepción del tiempo de entrega de servicios (CONF4)</i>	52
Cuadro N° 23: <i>Percepción de registro de información sin errores (CONF5)</i> ...	53
Cuadro N° 24: <i>Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Confiabilidad</i>	53
Cuadro N° 25: <i>Nivel de Calidad de Servicio según la Capacidad de Respuesta</i>	53
Cuadro N° 26: <i>Percepción de información sobre las condiciones del servicio (RES1)</i>	54

Cuadro N° 27: <i>Percepción de servicio rápido y ágil (RES2)</i>	54
Cuadro N° 28: <i>Percepción de disposición de los empleados por ayudar (RES3)</i>	54
Cuadro N° 29: <i>Percepción del tiempo de atención de preguntas (RES4)</i>	55
Cuadro N° 30: <i>Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	55
Cuadro N° 31: <i>Nivel de Calidad de Servicio según la Seguridad</i>	55
Cuadro N° 32: <i>Percepción de la confianza transmitida por los empleados (SEG1)</i>	56
Cuadro N° 33: <i>Percepción de sentimiento de seguridad con sus transacciones (SEG2)</i>	56
Cuadro N° 34: <i>Percepción de la amabilidad de los empleados (SEG3)</i>	56
Cuadro N° 35: <i>Percepción de estado de conservación del hotel (SEG4)</i>	57
Cuadro N° 36: <i>Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Seguridad</i>	57
Cuadro N° 37: <i>Nivel de Calidad de Servicio según la Empatía</i>	57
Cuadro N° 38: <i>Percepción de la atención individualizada (EMP1)</i>	58
Cuadro N° 39: <i>Percepción de la atención personalizada (EMP2)</i>	58
Cuadro N° 40: <i>Percepción del conocimiento de las necesidades especiales de los huéspedes (EMP3)</i>	58
Cuadro N° 41: <i>Percepción de los mejores intereses del cliente como objetivo (EMP4)</i>	59
Cuadro N° 42: <i>Percepción de horarios flexibles de trabajo (EMP5)</i>	59
Cuadro N° 43: <i>Estadísticas Descriptivas de la Dimensión Empatía</i>	60

Índice de Anexos

Anexo N° 1: <i>Codificación de Preguntas del Cuestionario</i>	73
Anexo N° 2: <i>Cuestionario</i>	74
Anexo N° 3: <i>Validación del Instrumento</i>	75
Anexo N° 4: <i>Gráficos de barras</i>	78

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue determinar cuál es el nivel de calidad de servicio en el área de recepción del Hotel Boulevard, el cual se realizó en un tiempo de 4 meses, en el año 2016.

La presente investigación fue de tipo descriptivo, la población que se estudió fueron huéspedes que pernoctaron en el Hotel Boulevard durante el presente año, obteniendo de éstos una muestra de 168 huéspedes nacionales e internacionales que fueron estudiados para el presente estudio. La muestra se seleccionó con un error muestral de 5%.

La metodología del presente estudio se realizó mediante fuentes secundarias, donde se recurrió a tesis y artículos científicos. Los datos obtenidos en este estudio provienen de los resultados logrados por la aplicación de una encuesta, que utilizó un cuestionario de 22 preguntas basadas en el modelo SERVPERF.

Como conclusión se puede afirmar que el nivel de calidad de servicio en el área de recepción del Hotel Boulevard, desde un aspecto general, es bueno y homogéneo. En un ámbito más detallado se puede manifestar que la falta de modernidad de los elementos tangibles son los que los huéspedes perciben como los que se podrían mejorar pues disminuyen el nivel de calidad de servicio brindado. Además se tuvo como recomendaciones la inversión en tecnologías de trabajo, protocolos operacionales, herramientas para medir la satisfacción y opiniones del huésped, entre otros.

Palabras claves: Calidad de servicio, recepción, hotelería.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the level of service quality in the front desk area at the Boulevard Hotel, which took place in a time of 4 months during 2016.

This research was descriptive, the studied population was the Boulevard Hotel guests who stayed overnight in the present year, obtaining a sample of 168 national and international who were surveyed in the present study. The sample was selected with a sampling error margin of 5%.

The methodology of this study was conducted using secondary sources, which was used to theses and scientific articles. The data obtained in this study come from the results achieved by the implementation of a survey, which used a questionnaire of 22 questions based on the SERVPERF model.

In conclusion we can confirm that the level of service quality in the front desk area at the Boulevard Hotel, in a general aspect, is good and homogeneous. In a more detailed aspect we can manifest that the lack of modernity of the tangible elements is what the guest perceive as a factor that could improve because as of right now it decreases the level of service quality. In addition, recommendations include investment in work technologies, operational protocols, tools to measure satisfaction and obtain guests opinions, among others.

Key words: Service quality, front desk, hospitality