



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
EN TURISMO Y HOTELERIA**

Calidad de servicio en el posicionamiento competitivo del hotel el condado
miraflores & suites 2013

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

AUTORA:

Loja Tafur Cecilia Karol

ASESOR:

Mg. Carnero Araos Leslye

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Creatividad e innovación en el desarrollo de nuevos productos turísticos sostenibles

LIMA-PERU

2013

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres, quienes siempre estuvieron al pendiente en mi etapa universitaria dándome su apoyo incondicional e incomparable.

A toda mi familia por su ayuda moral para seguir adelante y no dejarme caer en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia, doy gracias a Dios, por permitirme ejercer esta hermosa carrera, y haberme dado fuerza y perseverancia para terminar estos estudios universitarios.

Agradezco también la confianza y apoyo de mis padres y demás familiares, porque han contribuido positivamente para llevar a cabo esta difícil tarea

PRESENTACIÓN

El distrito de Miraflores, pertenece geográficamente y políticamente a la provincia y departamento de Lima. Se halla ubicado al sur de la capital, se encuentra a 79 m.s.n.m. y a unos 8.5 kilómetros de la Plaza de Armas.

Pues al ser un distrito turístico, cuenta con un sinnúmero de hoteles que están categorizados de acuerdo a los servicios que presentan. El Condado Miraflores & Suites es uno de ellos, es un excelente hotel que cuenta con amplias y lujosas habitaciones y exclusivos apartamentos dotados de cocina y numerosos detalles; además el hotel cuenta con cinco completas salas de reuniones para todo tipo de eventos y convenciones, así también cuenta con una completa área wellness dotada de sauna, jacuzzi y baños turcos.

En esta tesis se plantea determinar la influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento competitivo del El Condado Miraflores Hotel & Suites; para lo cual se tiene dos variables principales, uno de ellos es la calidad de servicio y la otra es el posicionamiento competitivo; ya que son los factores más relevantes para poder determinar si el hotel está brindando un servicio de calidad y logrando así la satisfacción del cliente.

En los últimos años, el turismo en el Perú, se ha constituido en una de las principales actividades económicas que ha generado grandes expectativas, siendo esta actividad una oportunidad de desarrollo para el país; por ende crece el turismo y crece el sector hotelero.

Es por ello que es importante conocer el mercado hotelero en nuestro país, y en cuáles de los distintos lugares hay más competencia hotelera. Pues Lima por ser el primer punto de llegada de los turistas extranjeros, es uno de los lugares que cuenta con un sinnúmero de hoteles que son de diferentes categorías, pero lo que llama más la atención a los turistas u hombres de negocio es hospedarse en aquellos hoteles que cuentan con servicios disponibles para ellos y para su comodidad. Miraflores es uno de los distritos, que cuenta con diversos hoteles de acuerdo al gusto y preferencia donde la calidad de servicio es buena, lo cual les hace cada vez más competitivos y ganarse la confianza del cliente.

La calidad de servicio es importante, porque debido a ello los clientes pueden tener buena imagen del establecimiento.

En la presente tesis, he tomado al hotel El Condado que es categorizado como hotel de cuatro estrellas; para estudiar sobre la calidad de servicio que ofrece a sus clientes y así conocer el nivel de satisfacción. Para eso es necesario saber si dicho hotel cuenta con un manual sobre la calidad de servicio, qué instrumentos utilizan para saber si los clientes quedaron satisfechos con la atención brindada, de no ser así qué medidas toma el hotel para hacer mejoramientos en las diversas áreas.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO	03
PRESENTACIÓN	04
ÍNDICE	06
RESUMEN	08
ABSTRACT	09
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1.1 Realidad Problemática	10
1.1.2 Formulación del problema	12
1.1.3 Justificación	12
1.1.4 Antecedentes	13
1.1.5 objetivos	16
1.1.5.1. General	16
1.1.5.2. Específicos	16
1.2 MARCO REFERENCIAL	17
1.2.1 Marco Teórico	17
2. MARCO METODOLÓGICO	20
2.1 Hipótesis	20
2.2 Variables	20
2.3 Metodología	21
2.3.1 Tipos de estudio	21
2.3.2 Diseño	21
2.4 Población y muestra	21
2.5 Método de investigación	22
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.7 Métodos de análisis de datos	22
3. RESULTADOS	23
4. DISCUSIÓN	47
5. CONCLUSIONES	50

6. SUGERENCIAS	52
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
8. ANEXOS	53

RESUMEN

El Condado Miraflores Hotel & Suites, es uno de los hoteles que está en pleno corazón miraflorentino, cuenta con dos torres, el uno es el hotel y el otro es el apart hotel, con un total de 89 habitaciones.

Puesto que es importante conocer las preferencias de los clientes, en la presente investigación tenemos como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento competitivo de El Condado Miraflores Hotel & Suites; para eso se realizó una encuesta a pasajeros de dicho hotel, tomando puntos clave donde se pueda dar a conocer el nivel de servicio que ofrece el mencionado hotel.

Es por ello que esta tesis tiene como objetivo general Determinar la calidad de servicio en el posicionamiento competitivo del Hotel El Condado Miraflores Hotel & Suites.

El diseño aplicado es de tipo explicativo no experimental. Y como resultado se logró afirmar la hipótesis general. Así mismo se recomienda estar siempre pendiente a los deseos y necesidades del pasajero y estar a disposición de ellos las 24 horas del día.

ABSTRAC

The Condado Miraflores Hotel & Suites, is one of the hotels that are in the heart Miraflores, has two towers, one is the hotel and the other es the apart hotel, with a total of 89 rooms.

Since it is important to know the preferences of the customers, in this research we aim to determine the influence of the quality of service in the competitive positioning of El Condado Miraflores Hotel & Suites, for that is surveyed passengers on the hotel, taking key points where we can raise awareness of the level of service offered by the hotel mentioned.

That is why this thesis is to determine the overall objective quality of service in the competitive positioning of the Hotel El Condado Miraflores Hotel & Suites.

The design applied explanatory type is not experimental. And as a result it was possible to affirm the general hypothesis. It is also recommended to be available to them 24 hours a day.