



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

**“Calidad de servicio en el Hotel Miraflores Suites Centro en Lima, desde
la percepción de los huéspedes, 2017”**

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

AUTORA

Estephania Hernandez Vasquez

ASESORA

Mg. Luz Irene Asencio Reyes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA-PERÚ

Año 2017

PAGINAS PRELIMINARES

Acta de Aprobación de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

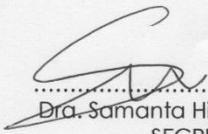
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Estephania Hernandez Vasquez cuyo título es: "Calidad de Servicio en el Hotel Miraflores Suites Centro en Lima, desde la percepción de los huéspedes,2017."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) catorce (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho⁰⁴.....de.....⁰¹..... del 20¹⁸.



 Dr. Walter Enrique Zuñiga Porras
 PRESIDENTE



 Dra. Samantha Hilda Calle Ruiz
 SECRETARIO



 Mg. Luz Irene Asencio Reyes
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

En primer lugar a Dios por permitirme cumplir unas de mis metas a la vez dedico a mis padres Victoria Vásquez y Víctor Hernández que son las personas más importantes en mi vida, le doy gracias por sus sacrificios y su apoyo durante estos largos cinco años de mi carrera, también se la dedico a mi hermana Ivon por apoyarme durante el desarrollo de mi tesis.

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a Dios por permitirme cumplir unas de mis metas, también a mi profesora, asesora Luz Irene quien me tuvo paciencia, y me ayudo en el desarrollo de mí tesis.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Estephania Hernández Vásquez con DNI N° 76338886, a efecto de cumplir con la disposición vigentes consideradas en el Reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería. Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 Cesar Vallejo.

Lima 13 de diciembre del 2017

A handwritten signature in blue ink, reading "Estephania H.V.", with a horizontal line drawn underneath the text.

Estephania Hernández Vásquez

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“Calidad de servicio en el Hotel Miraflores Suites Centro en Lima, desde la percepción de los huéspedes, 2017”** y comprende los capítulos de introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la calidad de servicio en el Hotel Miraflores Suites Centro en Lima, desde la percepción de los huéspedes, 2017., 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.

Atte.



Estephanía Hernández Vásquez

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES	ii
Acta de Aprobación de Tesis	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Declaracion De Autenticidad.....	vi
Presentacion	vii
Resumen	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema.....	24
Problema general	24
Problemas específicos	24
1.5 Justificación	25
1.6 Objetivos:.....	25
1.6.1 Objetivo General:	25
1.6.2 Objetivos Específicos:	25
II. METODOLOGÍA.....	27
2.1 Diseño de la Investigación	28
2.2. Variable, Operacionalización	29
2.3 Población y muestra:	30
2.3.1 Población.....	30
2.3.2 Muestra:	30

2.3.3 Muestreo	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	31
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	32
2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento.....	32
2.5 Método de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIÓN	45
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	54
Anexo A: Instrumento de investigación.....	55
Anexo B: Matriz De Consistencia.....	57
anexo C: Validación De Instrumento.....	58
Anexo D: Estadística total de los elementos del alfa de Crombach	63
Anexo E: Base de datos de la muestra	65
Anexo F: Base de datos de la prueba piloto	69
Anexo G: Ficha Técnica Del Instrumento	70
Anexo H: Resultados obtenidos por ítems.....	71
Anexo I: Nivel De Similitud.....	91
Anexo J: Acta De Aprobacion De Originalidad De Tesis	92
Anexo K: Autorizacion De Publicacion De Tesis.....	93

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la calidad de servicio en el Hotel Miraflores Suites Centro en Lima, desde la percepción de los huéspedes. El marco teórico aborda conceptos como la calidad, servicio, calidad de servicio, dimensiones y deficiencias de la calidad de servicio, modelo Servperf. La investigación fue descriptivo de diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó una población de estudio de 898 huéspedes del Hotel Miraflores Suites Centro en Lima y el tamaño de la muestra fue de 271. La validez del instrumento se obtuvo mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. La recolección de los datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 40 ítems. La conclusión sobre la calidad de servicio en el Hotel Miraflores Suites Centro en Lima desde la percepción de los huéspedes, es regular, debido principalmente a que no se ha logrado satisfacer las necesidades de los huéspedes.

Palabras claves: Calidad de Servicio, comensal, servicio turístico

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the quality of service at the Miraflores Suites Centro Hotel in Lima, from the perception of the guests. The theoretical framework addresses concepts such as quality, service, quality of service, dimensions and deficiencies in the quality of service, Servperf model. The investigation was descriptive of non-experimental cross-sectional design. A study population of 898 guests of the Hotel Miraflores Suites Centro in Lima was used and the sample size was 271. The validity of the instrument was obtained by expert judgment and reliability with the Cronbach's Alpha coefficient. The data was collected using the survey technique and the instrument was a questionnaire of 40 items. The conclusion about the quality of service at the Hotel Miraflores Suites Centro in Lima from the perception of the guests, is regular, mainly due to the fact that the needs of the guests have not been met.

Keywords: Quality of Service, diner, tourist service