



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Nivel de calidad del servicio desde la percepción de los clientes del Hotel  
Llaqta, distrito de Miraflores, Lima, 2018”**

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

**AUTORA:**

Regina Cristina Molina Huaccache

**ASESOR:**

Mg. SC. Alvaro Fernando Valdez Roca

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN TURÍSTICA

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
 (a)..... *Melina Huacacche, Regina Cristina*  
 cuyo título es: *Nivel de Calidad del Servicio desde la percepción*  
*de los clientes del Hotel Hoga, distrito de Miraflores,*  
*Lima, 2018*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: *17*.....(número)  
*Diecisiete*.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho..... *09*.....de *07*..... del 2018....

.....  
 PRESIDENTE

.....  
 SECRETARIO

.....  
 VOCAL

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

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por cuidarme, protegerme otorgándome la sabiduría para terminar mi carrera profesional.

A mi futuro esposo Julio por ser mi fortaleza en los días difíciles, quien con su amor me dio motivación, alentándome para poder seguir en el camino cumpliendo mis metas y así juntos luchar contra todo pronóstico para obtener un futuro mejor.

A mi madre Justina, por darme la vida, brindarme su amor y sobre todo creer siempre en mí, dándome ánimos para nunca caer, así mismo sacrificándose siempre para poder lograr obtener mis metas, ya que sin ella no hubiera podido culminar esta etapa de mi vida.

A mi padre Walder, por ser parte de este sacrificio, ya que siempre estuvo trabajando, para poder obtener el dinero y así concluir la carrera profesional

A mi hermana Allison, por ser ejemplo de una hermana mayor, inculcándome los valores y perseverancia, el cual me sirvió durante el desarrollo de mi tesis.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por todo lo que me ha dado, siempre estar conmigo y permitirme alcanzar una de mis metas propuestas, sé que él me seguirá guiando en todo lo que me proponga en la vida.

Le doy gracias a mi futuro esposo Julio, por saber apoyarme y esperarme durante estos 5 años de estudio, su amor ha hecho que estemos a pocos meses de casarnos y así poder formar una familia.

A mis padres por los valores que me han inculcado, y por el esfuerzo que realizaron para que pueda obtener un futuro mejor. Gracias por todo lo que hacen por mí, los amo.

Agradezco también a mi asesor de tesis Álvaro, por sus conocimientos y las enseñanzas que me brindo para poder realizar esta tesis, más que un maestro es un amigo, gracias por la paciencia y amistad.

Por último, agradezco a la dueña del Hotel Llaqta, por permitirme laborar en su empresa, dándome su apoyo para poder realizar esta investigación.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Regina Cristina, Molina Huaccache estudiante de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, identificada con DNI N° 73060977, con el trabajo de investigación titulada “Nivel de calidad del servicio desde la percepción de los clientes del Hotel Llaqta, distrito de Miraflores, Lima, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de julio del 2018

Regina Molina Huaccache

DNI N° 73060977



---

Regina Cristina Molina Huaccache

## **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 del servicio desde la percepción de los clientes del Hotel Llaqta, distrito de Miraflores, Lima, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

Regina Cristina Molina Huachache

## Índice

### PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x

<b>RESUMEN</b>	xii
----------------	-----

<b>ABSTRACT</b>	xiii
-----------------	------

### **I. INTRODUCCIÓN**

1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías Relacionadas al tema	23
1.4 Formulación al problema	33
1.5 Justificación del estudio	34
1.6 Objetivo	35

### **II. MÉTODO**

2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, operacionalización	38
2.2.1 Operacionalización de la variable	38
2.3 Población y Muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5 Métodos de análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos	44

<b>III. RESULTADOS</b>	46
------------------------	----

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	61
----------------------	----

<b>V. CONCLUSIÓN</b>	66
----------------------	----

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	69
<b>VII. REFERENCIAS</b>	71

## **ANEXOS**

Anexo N°1: Instrumento de investigación	77
Anexo N°2: Matriz de consistencia	79
Anexo N°3: Validación	80
Anexo N°4: Resultados por ítems	83
Anexo N°5: Evaluación de similitud de la tesis con turnitin	105
Anexo N°6: Acta de originalidad de turnitin	106
Anexo N°7: Formulario de autorización para la publicación	107
Anexo N°8: Autorización de le versión final del trabajo de investigación	108

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de la variable Calidad del Servicio	39
<b>Tabla 2.</b> Estadísticas de confiabilidad	43
<b>Tabla 3.</b> Tabla de variable calidad del servicio	46
<b>Tabla 4.</b> Tabla de dimensión elemento tangibles	46
<b>Tabla 5.</b> Tabla de equipamiento de aspecto moderno	47
<b>Tabla 6.</b> Tabla de instalaciones físicas visualmente atractivas	47
<b>Tabla 7.</b> Tabla de apariencia pulcra de los colaboradores	48
<b>Tabla 8.</b> Tabla de elementos tangibles atractivos	48
<b>Tabla 9.</b> Tabla de dimensión fiabilidad	49
<b>Tabla 10.</b> Tabla de cumplimiento de promesas	49
<b>Tabla 11.</b> Tabla de interés en la resolución de problemas	50
<b>Tabla 12.</b> Tabla de realizar un buen servicio	50
<b>Tabla 13.</b> Tabla de concluir con el plazo prometido	51
<b>Tabla 14.</b> Tabla de no cometer errores	51
<b>Tabla 15.</b> Tabla de dimensión capacidad de respuesta	52
<b>Tabla 16.</b> Tabla de colaboradores comunicativos	52
<b>Tabla 17.</b> Tabla de colaboradores rápidos	53
<b>Tabla 18.</b> Tabla de colaboradores dispuestos ayudar	53
<b>Tabla 19.</b> Tabla de colaboradores que responden	54
<b>Tabla 20.</b> Tabla de dimensión seguridad	54
<b>Tabla 21.</b> Tabla de colaboradores que transmiten confianza	55
<b>Tabla 22.</b> Tabla de clientes seguros con su proveedor	55
<b>Tabla 23.</b> Tabla de colaboradores amables	56
<b>Tabla 24.</b> Tabla de colaboradores bien formados	56
<b>Tabla 25.</b> Tabla de dimensión empatía	57
<b>Tabla 26.</b> Tabla de atención individualizada al cliente	57
<b>Tabla 27.</b> Tabla de horario conveniente	58
<b>Tabla 28.</b> Tabla de atención personalizada	58

<b>Tabla 29.</b> Tabla de preocupación por los intereses de los clientes	59
<b>Tabla 30.</b> Tabla de comprensión de las necesidades de los clientes	59

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del servicio desde la percepción de los clientes del Hotel Llaqta, Miraflores, Lima 2018, por lo cual la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo. Con respecto a las dimensiones de estudio, se trabajó con el modelo SERVPERF el cual son cinco que conllevaron a la formulación de los objetivos específicos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Con respecto a la metodología utilizada, el diseño de investigación fue no experimental y de corte transversal, así como la muestra de estudio estuvo conformada por 250 clientes que se hospedaron en el hotel. Por otra parte, el instrumento usado para recolección de datos fue el cuestionario de 22 ítems, cuya calificación se basó en la escala de 0 a 4 para cada pregunta formulada y el método para su análisis fue el sistema estadístico SPSS. Finalmente se tuvo como conclusión que los 250 encuestados en su mayoría indicaron que la calidad del servicio en dicho hotel, es buena (alta 54%), lo cual se puede señalar que el hotel está brindando un servicio de calidad, generando percepciones positivas, obteniendo clientes satisfechos.

**Palabras claves:** Calidad, Servperf, clientes.

### **Abstract**

The objective of the present research was to determine the level of quality of the service from the perception of the clients of the Hotel Llaqta, Miraflores, Lima 2018, for which the research was of a quantitative, descriptive type. With respect to the study dimensions, we worked with the SERVPERF model, which are five that led to the formulation of specific objectives: tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy. Regarding the methodology used, the research design was non-experimental and cross-sectional, as well as the study sample was made up of 250 clients who stayed at the hotel. On the other hand, the instrument used for data collection was the 22-item questionnaire, whose rating was based on the scale of 0 to 4 for each question formulated and the method for its analysis was the statistical system SPSS. Finally, it was concluded that the 250 respondents mostly indicated that the quality of service in said hotel is good (54% high), which can be indicated that the hotel is providing a quality service, generating positive perceptions, obtaining satisfied customers.

**Keywords:** Quality, Servperf, clients.

## **I. INTRODUCCIÓN**