



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA

“Calidad del Servicio Hotelero de DM Hoteles según el Modelo EFQM  
desde la perspectiva de los huéspedes, Distrito – Tarapoto, 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo Y Hotelería

AUTORA:

Karen Karmín Alvarado Cachique

ASESOR:

Mg. Luz Irene Asencio Reyes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

Año 2016

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Mgtr. María Vigo Gálvez  
**PRESIDENTE**

---

Mgtr. Luz Irene Asencio Reyes  
**SECRETARIO**

---

Mgtr. Manuel López Uribe  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mis padres quienes me apoyaron constantemente con sus alientos de seguir adelante aunque el camino ha sido largo, por sus valores y motivación a superarme para poder llegar a la meta cumpliendo todos mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme durante el largo camino de mi formación superior, por fortalecerme cuando sentí debilidad, brindarme inteligencia y sabiduría. Así mismo agradezco al administrador de DM hoteles por autorizar a encuestar a los huéspedes y brindar información como fuente para el trabajo.

A mi asesora de tesis Mg. Luz Irene Asencio Reyes, por su dedicación y apoyo constante, quien con sus conocimientos me oriento para así poder terminar con la tesis.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo KAREN KARMIN ALVARADO CACHIQUE con DNI N° 71245734, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería, 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, 05 de diciembre del 2016

---

**Karen Karmin Alvarado Cachique**

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del servicio hotelero en DM hoteles según el modelo EFQM desde la perspectiva de los huéspedes, Distrito- Tarapoto, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de la carrera Administración en turismo y hotelería

**KAREN KARMIN ALVARADO CACHIQUE**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos Previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del Problema.....	19
1.5 Justificación del estudio.....	19
1.6 Objetivos de la investigación.....	20
II.MÉTODO.....	21
2.1 Diseño de investigación.....	21
2.2 Variable, Operacionalización.....	21
2.3. Población y muestra.....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	23
2.5 Métodos de análisis de datos.....	26
2.6 Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIÓN.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	37
ANEXOS.....	39
Anexo N°1: Instrumento de Investigación.....	40
Anexo N°2: Matriz de consistencia.....	42
Anexo N°3: Ficha de validación de expertos.....	43
Anexo N°4: Ficha de registro de huéspedes.....	44

Anexo N°5: Marco Conceptual.....	45
Anexo N°6: Fotografías de las instalaciones de dm hoteles.....	46
Anexo N°7: Parámetros estadísticos.....	47
Anexo N°8: Baseo de datos del SPSS.....	49
Anexo N°9: Ficha de registro de huéspedes de dm hoteles.....	51
Anexo N°10: Marco Conceptual.....	52
Anexo N°11: Fotografías de las Instalaciones de dm hoteles.....	53
Anexo N°12: Parámetros Estadísticos.....	55
INDICE DE TABLAS	
Tabla 1: Valoración de Juicio de Expertos.....	25
Tabla 2: Método de Promedios.....	25
Tabla 3: Tabulación de los datos por cada experto.....	26
Tabla 4: Resumen del procesamiento de los datos.....	27
Tabla 5: Resultado por variable.....	29
Tabla 6: Resultado por dimensión “Agentes”.....	30
Tabla 7: Resultado por dimensión ”Resultados”.....	31



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar la calidad del servicio hotelero de DM hoteles según el modelo EFQM desde la perspectiva de los huéspedes, Distrito – Tarapoto, 2016. La población se tomó como referencia del registro de huéspedes de año 2015 que estuvo conformada por 1380 huéspedes, se tomó como muestra a 301 huéspedes que se encontraron hospedados en DM hoteles en el mes de setiembre; para recoger los datos se utilizó como instrumento el cuestionario que constó de 30 ítems que posteriormente fue validado por 5 expertos y sometido a la prueba del Alfa de Cronbach dando como resultado del nivel de confiabilidad de 0.846, para ello se utilizó el software estadístico SPSS 22. El resultado obtenido fue que la calidad en DM hoteles el 50,2% opinó que es regular, quiere decir que el hotel debe mejorar sus servicios para satisfacer a sus clientes; por otra parte la dimensión agentes los huéspedes opinaron que 54,2% es regular debido a que los elementos no son manejados correctamente y en la dimensión resultados se obtuvo que 50,8% opinaron que es regular ya que por el mal manejo de los agentes los resultados son afectados. Se concluye que la calidad que se brinda en DM hoteles es regular ello fue evidenciado por los huéspedes encuestados, según la dimensión agentes consideraron que se presenta un estado regular al igual que la dimensión resultados.

Palabras clave: Calidad, servicio, agentes, resultados.

## **ABSTRACT**

The objective of the presented research was to identify the quality of the hotel service of DM hotels according to the EFQM model from the perspective of the guests. Tarapoto – District in 2016. The population was taken as a reference of the guests' register in 2015 that was conformed by 1380 guests. 301 guests who were found hosted in the hotel were asked in DM hotels in September; to collect data it was used the questionnaire consisting of 30 items that was later validated by 5 experts and subjected to the Cronbach Alpha test, resulting in the reliability level of 0.846, using SPSS 22 statistical software. The result obtained was that the quality in DM hotels 50.2% thought it is regular, it means that the hotel must improve its services to satisfy its customers; on the other hand the dimension agents the guests told that 54.2% is regular because the elements are not handled correctly and in the dimension results it was obtained that 50.8% opined that it is regular because of the wrong management. The results are affected. It is concluded that the quality that is provided in DM hotels is regular it was evidenced by the surveyed guest, according to the dimension agents considered that a regular state is presented as well as the results dimension.

Keywords: Quality, service, agents, results.