



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“La calidad de servicio percibida por los huéspedes del hotel la Quinta de Amat, en el distrito del Rímac, 2019”

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

**AUTOR:**

Br. Melina Pamela Diaz Aparicio (ORCID: 0000-0002-9990-782)

**ASESOR:**

Mg. Frank Huamaní Paliza (ORCID: 0000-0003-3382-1246)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

Lo dedico a mis padres que fueron el principal motivo para mi construcción profesional, a base de responsabilidad, apoyo continuo y mis deseos de superación, el gran corazón de ambos que me llevan a admirarlos por las personas que son día a día. Gracias a Dios por permitirme ayudado en concluir mi carrera, pese a los obstáculos que se me presentaron en el camino. A mi hermano Manuel por su compañía, sus palabras de aliento, de igual manera a mi tío Richard que siempre me aconsejo y ayudo para seguir adelante a pesar de que no esté presente físicamente sé que está orgulloso de que haya podido lograr el concluir mi carrera.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ayudarme a finalizar una de mis metas, también a mi asesor Frank Huamani quien me apoyo todo el proceso, fue muy paciente, preocupado por los pequeños detalles que se me pudo pasar en el desarrollo de mi tesis.

## Página del jurado



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS N° 131-2019/EP-ATH-DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 138-2019-UCV- LN/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

#### PRIMERO:

Aprobar por excelencia ( )  
Aprobar por unanimidad (X)  
Aprobar por mayoría ( )  
Desaprobar ( )

El Desarrollo de Proyecto de Investigación presentado por el (la) estudiante: DIAZ APARICIO MELINA PAMELA, denominado:

#### “LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS HUÉSPEDES DEL HOTEL LA QUINTA DE AMAT, EN EL DISTRITO DEL RÍMAC, 2019”

**SEGUNDO:** Al culminar la sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICION
15	QUINCE	UNANIMIDAD

Presidente DOCTOR HASSINGER GONZALES ZULEMA YNES

Firma

Secretario MAGÍSTER TOVAR ZACARÍAS CARLOS

Firma

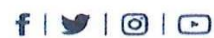
Vocal MAGÍSTER HUAMANÍ PALIZA FRANK DAVID

Firma



Los Olivos, 5 de diciembre de 2019

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Declaratoria de autenticidad

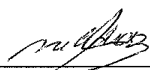
### Declaratoria de autenticidad

Yo, Melina Pamela Díaz Aparicio con DNI N° 71992616, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe 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, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 5 Diciembre, 2019



---

Melina Pamela Díaz Aparicio  
DNI: 71992616

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO .....	26
<b>2.1 Tipo y diseño de Investigación .....</b>	<b>27</b>
<b>2.2 Operacionalización de variables .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>31</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>32</b>
<b>2.5. Procedimiento.....</b>	<b>35</b>
<b>2.6. Métodos de análisis de información .....</b>	<b>38</b>
<b>2.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>39</b>
III. RESULTADOS.....	40
IV. DISCUSIÓN.....	79
V. CONCLUSIONES .....	85
VI. RECOMENDACIONES .....	87
REFERENCIAS .....	89
ANEXOS.....	95

## RESUMEN

El estudio tiene como fin determinar el nivel de calidad de servicio en el Hotel La Quinta de Amat desde la percepción de los clientes en el distrito del Rímac, conoceremos si su nivel es alto, medio o bajo a través de las encuestas realizadas. Dentro del marco teórico se centran los conceptos acerca de la calidad, servicio, calidad de servicio, percepción, y las dimensiones escogidas para evaluar por primera vez el mencionado hotel las cuales son la evaluación del personal, evaluación de las instalaciones y las organizaciones de servicios que son parte del modelo Hotelqual donde su finalidad es medir la calidad desde la percepción del cliente. Es de tipo aplicada, tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con un nivel descriptivo, de alcance transversal y de uso deductivo. Se contó con una población de 140 huéspedes del Hotel la Quinta de Amat incluyendo a los turistas de 20 a 75 años y excluyendo a los niños y turistas que permanecerán en Lima por un periodo de 30 días. La autenticidad del instrumento se logró a través de 3 críticos especialistas y el resultado de confiabilidad por el programa SPSS 24 en el Alfa de Cronbach donde se obtuvo un 0.920, es decir tiene una alta fiabilidad. Por otro lado, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario con 20 preguntas. Finalmente se tuvo como conclusión que el nivel de calidad de servicio que brinda la Quinta de Amat tiene un porcentaje de 61.43 % eso refiere que tiene un nivel alto pese a que se ha podido visualizar algunas dificultades, deficiencias que han percibido los huéspedes sobre todo resaltando en la evaluación de las instalaciones y en la organización de servicios.

**Palabras claves:** Calidad de Servicio, evaluación del personal, evaluación de las instalaciones, organización de servicio, servicio, percepción.

## ABSTRACT

The study aims to determine the level of quality of service at the Hotel La Quinta de Amat from the perception of customers in the district of Rímac, we will know if its level is high, medium or low through the surveys carried out. Within the theoretical framework, the concepts of quality, service, quality of service, perception, and the dimensions chosen to evaluate the aforementioned hotel, which are the evaluation of personnel, evaluation of facilities and service organization, are centered which are part of the Hotelqual model where its purpose is to measure quality from the customer's perception. It is of applied type, it had a quantitative approach, of non-experimental design, with a descriptive level, of transversal scope and of deductive use. There was a population of 140 guests of the Hotel La Quinta de Amat including tourists from 20 to 75 years and excluding children and tourists who will remain in Lima for a period of 30 days. The authenticity of the instrument was achieved through 3 specialist critics and the result of reliability by the SPSS 24 program in Cronbach's Alpha where a 0.920 was obtained, that is to say it has high reliability. On the other hand, a questionnaire with 20 questions was used for data collection. Finally, it was concluded that the level of quality of service offered by Quinta de Amat has a percentage of 61.43%, which indicates that it has a high level despite the fact that it has been possible to visualize some difficulties, deficiencies that guests have perceived, especially highlighting in the evaluation of the facilities and in the organization of services.

**Keywords:** quality of services, staff evaluation, installations evaluation, service organization, service, perception.