



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

**Percepción de la calidad de servicio en el hotel La Hacienda en
Comas, Lima - 2018**

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

AUTOR:

Gavilano Alvites, Rey David Eduardo (ORCID: 0000-0001-7308-7299)

ASESOR:

Mg. Huamani Paliza, Frank David (ORCID: 0000-0003-3382-1246)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turísticas y de esparcimiento

LIMA - PERÚ

2018

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi mamá quien siempre ha sabido estar a mi lado y brindarme su apoyo incondicional y el empuje total para lograr mis objetivos, por ser una amiga y porque se sienta orgullosa que su único hijo está logrando sus metas y sus propósitos y una de ellas es hacerla sentir feliz.

Gracias a Dios y a mi familia, a mi pequeña Zoé y a mi novia Graciela quienes siempre me han sabido robar una sonrisa y siempre creer y confiar en mí, pues han sido la motivación perfecta para los logros de mi vida, haciéndome madurar y ante las adversidades de la vida saber reponerme y estar a un paso de culminar mi carrera profesional y ser un ejemplo para ellas.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por rodearme de personas con actitud positiva y muchos conocimientos, a mi profesor Frank David Huamani Paliza, pues sin el nada de esto sería posible, ante su constante empuje y confianza, y ser más que un profesor un amigo.

A mi mamá, Margarita Maruja Alvites Hernández, quien me enseñó que los sueños se pueden cumplir y que uno mismo traza y realiza sus metas así te tropieces muchas veces, nunca hay que darse por vencido.

A mi papá Juan Abelardo Velásquez Quesquén, quien asumió la responsabilidad de pagarme mi carrera profesional al lado de mi madre y quien es en pocas palabras mi Padre, y su esfuerzo se vea reflejado en mis triunfos.

A mi Familia Gavilano Vega, pues con ellas y para ellas ofrecerles una mejor estabilidad económica y también logren desarrollar sus sueños como los voy cumpliendo en esta oportunidad.

Índice de contenidos

Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables, operacionalización	24
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS	63
ANEXOS	69

Índice de tablas

Tabla 1	Evolución de los modelos teóricos de calidad de servicio	21
Tabla 2	Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach	26
Tabla 3	Validación de expertos en calidad de servicio	27
Tabla 4	Género de los huéspedes que se hospedan en el hotel “La Hacienda”	29
Tabla 5	Nivel de percepción de los huéspedes respecto a la calidad del servicio en el hotel “La Hacienda”, en Comas	30
Tabla 6	Nivel de percepción de los huéspedes sobre el personal de servicio en el hotel “La Hacienda” en Comas	31
Tabla 7	Nivel de percepción de los huéspedes sobre las instalaciones en el hotel La Hacienda en Comas	32
Tabla 8	Nivel de percepción de los huéspedes sobre la organización del servicio en el hotel La Hacienda en Comas	33
Tabla 9	Nivel de percepción de los huéspedes respecto a la disposición ayudar a los clientes del hotel La Hacienda	34
Tabla 10	Nivel de percepción de preocupación de los huéspedes por resolver los problemas de los clientes “La Hacienda” en Comas	35
Tabla 11	Nivel de percepción de conocimiento y esfuerzo por conocer las necesidades de cada cliente del hotel La Hacienda en Comas	36
Tabla 12	Nivel de percepción de los trabajadores con respecto a sus competencias y profesionalismo	37
Tabla 13	Nivel de disponibilidad de los trabajadores para proporcionar al cliente la información cuando la necesita	38
Tabla 14	Nivel de percepción de los trabajadores sobre su confiabilidad en el hotel La Hacienda en Comas	39
Tabla 15	Nivel de Percepción de los empleados respecto al aspecto limpio y aseado que perciben en el Hotel La Hacienda en Comas	40
Tabla 16	Nivel de percepción sobre las diferentes dependencias e instalaciones que resultan agradables del Hotel La Hacienda	41

Tabla 17	Nivel de percepción de la conservación de las dependencias y equipamiento del edificio	42
Tabla 18	Nivel de percepción de los clientes acerca del confort de las instalaciones del Hotel “La Hacienda”, en Comas	43
Tabla 19	Nivel de percepción de los huéspedes sobre la seguridad de las instalaciones en el hotel “La Hacienda” en Comas	44
Tabla 20	Nivel de percepción de los huéspedes sobre la limpieza de las instalaciones del hotel “La Hacienda” en Comas	45
Tabla 21	Nivel de percepción de los huéspedes sobre la facilidad de conseguir información de los diferentes servicios en el hotel “La Hacienda” en Comas	46
Tabla 22	Nivel de percepción de los huéspedes sobre la discrecionalidad y respeto hacia la intimidad del cliente en el hotel “La Hacienda” en Comas	47
Tabla 23	Nivel de percepción de los huéspedes sobre la disposición del personal de la dirección en el hotel “La Hacienda” en Comas	48
Tabla 24	Nivel de percepción de los huéspedes sobre la rapidez de funcionamiento de los servicios en el hotel “La Hacienda” en Comas	49
Tabla 25	Nivel de percepción sobre los datos y la información sobre la esencia del cliente que tienen si son correctos en el hotel “La Hacienda” en Comas	50
Tabla 26	Nivel de percepción sobre la resolución de problemas con eficacia en el hotel “La Hacienda” en Comas	51
Tabla 27	Nivel de percepción de los huéspedes sobre la importancia hacia el cliente en el hotel “La Hacienda” en Comas	52
Tabla 28	Nivel de percepción de la prestación de servicio del hotel “La Hacienda” en Comas	53

Índice de gráficos

Gráfico 1	Pirámide de necesidades de Maslow	20
Gráfico 2	Representación de los resultados de la distribución de género en el Hotel “La Hacienda”.	29
Gráfico 3	Representación de los resultados del nivel de calidad de servicio en el Hotel La Hacienda, en Comas	30
Gráfico 4	Representación de los resultados del nivel de personal de servicio en el Hotel La Hacienda	31
Gráfico 5	Representación de los resultados del nivel de instalaciones del Hotel “La Hacienda”, en Comas	32
Gráfico 6	Representación de los resultados de la percepción sobre la organización del servicio en el Hotel “La Hacienda”, en Comas	33
Gráfico 7	Representación de los resultados de la disposición que tienen los trabajadores a ayudar a los clientes del Hotel “La Hacienda”, en Comas	34
Gráfico 8	Representación de la preocupación por resolver los problemas de los clientes del Hotel La Hacienda	35
Gráfico 9	Representación de los conocimientos y esfuerzos de los trabajadores por conocer las necesidades de cada cliente del Hotel “La Hacienda”, en Comas	36
Gráfico 10	Representación de los resultados de la competencia y profesionalismo de los trabajadores del Hotel “La Hacienda”, en Comas	37
Gráfico 11	Representación de los resultados de disponibilidad del personal para proporcionar al cliente la información cuando la necesita en el Hotel La Hacienda	38
Gráfico 12	Representación de los resultados de la confiabilidad de los trabajadores del Hotel “La Hacienda”, en Comas	39
Gráfico 13	Representación de los gráficos obtenidos de la percepción sobre el aspecto limpio y aseado de los trabajadores en el Hotel “La Hacienda”, en Comas	40

Gráfico 14	Representación de los resultados de las diferentes dependencias e instalaciones que resultan agradables para el cliente del Hotel “La Hacienda”, en Comas	41
Gráfico 15	Percepción de la conservación de las dependencias y equipamientos del edificio del Hotel “La Hacienda”, en Comas	42
Gráfico 16	Representación de resultados del confort de las instalaciones del Hotel La Hacienda, en Comas	43
Gráfico 17	Representación de los resultados de la seguridad de las instalaciones en el Hotel La Hacienda	44
Gráfico 18	Representación de los resultados de la limpieza de las instalaciones en el Hotel La Hacienda	45
Gráfico 19	Representación de los resultados de la facilidad de los huéspedes que tienen al conseguir información de los diferentes servicios en el Hotel La Hacienda	46
Gráfico 20	Representación de los resultados del nivel de discrecionalidad y respeto hacia la intimidad del cliente en el Hotel La Hacienda	47
Gráfico 21	Representación de los resultados de la disposición del personal de la dirección en el Hotel La Hacienda	48
Gráfico 22	Representación de los resultados de la rapidez de funcionamiento de los servicios en el Hotel La Hacienda	49
Gráfico 23	Representación de los resultados sobre los datos y la información de la esencia del cliente en el Hotel La Hacienda	50
Gráfico 24	Representación de los resultados obtenidos sobre la resolución de problemas con eficacia en el Hotel La Hacienda	51
Gráfico 25	Representación de los resultados de la importancia hacia el cliente del Hotel La Hacienda	52
Gráfico 26	Representación de los resultados de la prestación de servicio en el Hotel La Hacienda	53

Resumen

Para el desarrollo del trabajo de investigación que lleva como título percepción de la calidad de servicio en el hotel La Hacienda en Comas 2017, se usó el modelo Hotelqual para medir la calidad de servicios en el hotel La Hacienda, la investigación inició en septiembre del 2017 hasta julio del 2018.

El problema general planteado de la investigación fue, ¿Cuál es la percepción de los huéspedes respecto a la calidad del servicio en el hotel La Hacienda en Comas 2017?, que llegó a la conclusión, La calidad de servicio en el hotel La Hacienda no es favorable en un (57%), debido a que el personal no está desarrollando sus actividades correctamente, pero las instalaciones se presentan agradables, ya que fueron remodelados, pero los huéspedes no se muestran conforme en su mayoría y la organización del establecimiento de hospedaje no satisface al huésped en su. El objetivo de la investigación fue analizar la percepción de los huéspedes respecto a la calidad del servicio en el hotel La Hacienda en Comas 2017.

La metodología que fue empleada en la investigación es descriptiva, con un diseño no experimental y con enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se usó la técnica de las encuestas y el instrumento usado fue el cuestionario que constaba de N° 20 ítems, que fueron analizados con el SPSS versión 23.

Palabras Claves: Calidad de servicio, personal, organización e instalaciones.

Abstract

For the development of the research work that takes as a title perception of the quality of service at the La Hacienda Hotel in Comas 2017, the Hotelqual model was used to measure the quality of services at the La Hacienda hotel, the research started in September 2017 until July 2018.

The general problem raised by the investigation was, what is the perception of the guests regarding the quality of the service at the La Hacienda Hotel in Comas 2017 ?, which concluded, The quality of service at the La Hacienda hotel is not favorable in one (57%), because the staff is not developing their activities correctly, but the facilities are nice, since they were remodeled, but the guests are not in agreement mostly and the organization of the lodging establishment does not It satisfies the guest in his. The objective of the research was to analyze the perception of the guests regarding the quality of the service at the La Hacienda Hotel in Comas 2017.

The methodology that was used in the research is descriptive, with a non-experimental design and with a quantitative approach, for the data collection the survey technique was used and the instrument used was the questionnaire that consisted of N ° 20 items, which were analyzed with the SPSS version 23

Keywords: Quality of service, personnel, organization and facilities.