



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Percepción de la calidad de servicio por los huéspedes del Hotel  
San Agustín Exclusive del distrito de Miraflores de Lima, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORA:**

Llaja Mego, Angie Nicole (ORCID:0000-0002-8800-8183)

**ASESOR:**

Mgrt. Valdez Roca, Álvaro Fernando (ORCID:0000-0002-2595-5183)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mis padres, a quienes les debo todo, cada éxito que voy teniendo en mi vida es por ellos y para ellos, quienes me enseñaron que siempre se logra lo que uno se propone con metas, a mi hermanita a la cual vengo formando para salir adelante, de igual manera a mi familia porque estuvieron apoyándome durante el proceso de este trabajo, porque aprendí que no importan los obstáculos que se presentan en nuestras vidas, todo es posible.

## **Agradecimiento**

Agradezco ante todo a Dios por siempre estar a mi lado y darme las fuerzas para seguir adelante guiando mi camino, a mis padres por su apoyo incondicional, mi hermana, a mis amigos que estuvieron apoyándome y sobre todo al docente Álvaro Valdez quien supo instruirme de la mejor manera para lograr culminar este proyecto.

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Carátula.....  | i   |
| Dedicatoria.....   | ii  |
| Agradecimiento.....                                      | iii |
| Índice de contenido.....                                 | iv  |
| Índice de tablas.....                                    | v   |
| RESUMEN.....   | vi  |
| ABSTRACT.....  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                     | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                   | 5   |
| III. METODOLOGÍA.....                                    | 16  |
| 3.1 Tipo y Diseño de investigación.....                  | 16  |
| 3.2 Variables y operacionalización.....                  | 18  |
| 3.3 Población, muestra y muestreo.....                   | 18  |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 20  |
| 3.5 Procedimientos.....                                  | 21  |
| 3.6 Método de análisis de datos.....                     | 21  |
| 3.7 Aspectos éticos.....                                 | 22  |
| IV. RESULTADOS.....                                      | 23  |
| V. DISCUSIÓN.....  | 33  |
| VI. CONCLUSIONES.....                                    | 37  |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                | 39  |
| REFERENCIAS.....   | 41  |
| ANEXOS.....  | 45  |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Cantidad de huéspedes hospedados durante el año 2017 .....                          | 19 |
| Tabla 2. Validación de expertos .....  | 22 |
| Tabla 3. Estadística de fiabilidad.....  | 22 |
| Tabla 4.PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO .....   | 23 |
| Tabla 5.PERCEPCIÓN DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES .....  | 23 |
| Tabla 6.Los equipos son modernos y están en buen estado .....                                | 24 |
| Tabla 7.Las instalaciones resultan agradables .....  | 24 |
| Tabla 8.El personal tiene un aspecto limpio y adecuado .....                                 | 24 |
| Tabla 9.El equipamiento del hotel se encuentra bien conservado.....                          | 25 |
| Tabla 10.Las instalaciones son confortables y acogedoras.....                                | 25 |
| Tabla 11.PERCEPCIÓN DE LA FIABILIDAD .....   | 25 |
| Tabla 12.El personal brinda confianza a los huéspedes .....                                  | 26 |
| Tabla 13.El personal se muestra atento ante algún inconveniente con el huésped.....          | 26 |
| Tabla 14.El personal brinda ayuda de manera inmediata .....                                  | 26 |
| Tabla 15. El personal se compromete en resolver los inconvenientes presentados .....         | 27 |
| Tabla 16.PERCEPCIÓN DE LA EMPATÍA .....  | 27 |
| Tabla 17.El personal está dispuesto a ayudar las 24 horas del día.....                       | 27 |
| Tabla 18.El personal se preocupa por el bienestar de los huéspedes .....                     | 28 |
| Tabla 19.El personal se muestra atento con las necesidades de los huéspedes .....            | 28 |
| Tabla 20.El servicio ofrecido en el establecimiento logro superar sus expectativas .....     | 28 |
| Tabla 21.PERCEPCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA .....                                       | 29 |
| Tabla 22.El personal es siempre amable.....  | 29 |
| Tabla 23.El personal brinda una información adecuada y clara .....                           | 29 |
| Tabla 24.El personal sabe cómo solucionar los problemas de manera rápida .....               | 30 |
| Tabla 25.El personal siempre está dispuesto a ayudar a los huéspedes .....                   | 30 |
| Tabla 26.El personal brinda un servicio rápido y eficaz .....                                | 30 |
| Tabla 27.PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD .....  | 31 |
| Tabla 28.El cliente se siente seguro durante su estadía en los establecimientos.....         | 31 |
| Tabla 29.En todo momento hay un personal dispuesto a ayudar .....                            | 31 |
| Tabla 30.Se consigue fácilmente información sobre los servicios que solicita el huésped..... | 32 |
| Tabla 31.El personal es confiable .....  | 32 |

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diagnosticar la calidad de servicio que existe en el mismo, ya que según lo investigado no contaba con algún estudio previo.

En el presente trabajo de investigación según la metodología implementada, se obtiene como resultado que no es experimental de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo y con un diseño transversal. Se utilizó el método SERVPEF para realizar la medición de la calidad de servicio, este método está enfocado en establecimientos de hospedaje con 5 dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y seguridad el cual contiene veintidós ítems, los cuales sirvieron para identificar la situación actual del hotel en base al servicio que este brinda.

Gracias a las encuestas realizadas a los huéspedes del hotel San Agustín Exclusive, se pudo adquirir los resultados el cual indica que el nivel de percepción de calidad de servicio es alto, en donde la dimensión de la empatía tuvo un mayor puntaje, con respecto a los elementos tangibles (infraestructura y organización) se obtuvo un nivel medio bajo. Por último, se recomendó al establecimiento de hospedaje San Agustín Exclusive, realizar cambios de infraestructura del hotel debido a que este es la principal causa por el cual los huéspedes mostraron cierta disconformidad.

Palabras Clave: Percepción, Calidad, Servicio, SERVPEF.

## **ABSTRACT**

This research aimed to diagnose the quality of service that exists in it, since according to the investigation it did not count on some previous study.

In the present research work, according to the implemented methodology, the result is that it is not experimental at a descriptive level with a quantitative approach and with a cross-sectional design. The SERVPEF method was used to measure the quality of service, this method is focused on lodging establishments with 5 dimensions: response capacity, reliability, empathy, tangible elements and security which contains twenty-two items, which served to identify the current situation of the hotel based on the service it provides.

Thanks to the surveys conducted at the San Agustín Exclusive hotel guests, the results could be acquired which indicates that the level of perception of quality of service is high, where the dimension of empathy had a higher score, with respect to the tangible elements (infrastructure and organization) a low average level was obtained. Finally, it was recommended to the San Agustín Exclusive lodging establishment, to make hotel infrastructure changes because this is the main cause for which the guests showed some disagreement.

Keywords: Perception, Quality, Service, SERVPEF.