



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Percepción de la calidad de servicio en la cadena San Agustín  
Exclusive de Miraflores-2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORA:**

Meza Carrera, Yadira Nemezia (ORCID: 0000-0003-0360-7548)

**ASESOR:**

Mg. Cardenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2014

## **Dedicatoria**

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación,  
y mis Padres por estar ahí cuando más los necesite.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por haberme dado la vida y a mis padres por el gran apoyo que me brindaron para terminar mis estudios, a mi padre porque siempre me motivaba para seguir estudiando, trabajando y nunca rendirme. A la Universidad Cesar Vallejo por abrirme sus puertas para yo seguir estudiando y crecer profesionalmente también agradecer a cada uno de mis profesores por el gran apoyo y paciencia que me tuvieron. Todo mi esfuerzo y empeño lo dedicó a mis padres, hermanos, esposo e hijo para que ellos se sientan orgullosos de mis logros.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimiento.....	14
3.6 Métodos de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS:.....	49
ANEXOS.....	53

## Índice de tablas

Tabla 1	Amabilidad en el servicio.....	16
Tabla 2	Calidad de Servicio.....	17
Tabla 3	Desempeño del Personal .....	18
Tabla 4	Calidad de Servicio.....	19
Tabla 5	Calidad de Servicio.....	20
Tabla 6	Percepción de la atención del personal.....	21
Tabla 7	Limpieza de Habitaciones .....	22
Tabla 8	Eficacia del Personal.....	23
Tabla 9	Percepción de la atención del personal.....	24
Tabla 10	Calidad de la atención del personal .....	25
Tabla 11	Grado de satisfacción personal.....	26
Tabla 12:	calidad de la atención personalizada en el hotel .....	27
Tabla 13	Atención del personal .....	28
Tabla 14	Calidad del servicio de los camareros .....	29
Tabla 15	Instalaciones del hotel.....	30
Tabla 16	Información sobre las instalaciones del hotel .....	31
Tabla 17	Limpieza y comodidad del hotel .....	32
Tabla 18	Amabilidad y seguridad del personal.....	33
Tabla 19	Experiencias durante su estancia del huésped .....	34
Tabla 20	Calidad de la infraestructura.....	35
Tabla 21	Servicios ofrecidos en el establecimiento.....	36
Tabla 22	Confianza.....	37
Tabla 23	Expectativas de la gastronomía del hotel .....	38
Tabla 24	Servicio de room service .....	39
Tabla 25	Instalaciones.....	40
Tabla 26	Percepción de la atención al cliente .....	42
Tabla 27	Percepción de la atención del personal.....	43
Tabla 28	Percepción de la atención del personal.....	44
Tabla 29	Precio del establecimiento.....	45

Tabla 30	Variedad del menú .....	46
----------	-------------------------	----

## RESUMEN

La presente investigación lleva como título percepción de la calidad de servicio en el Hotel San Agustín Exclusive del distrito de Miraflores durante el periodo 2014, el cual lleva por objetivo tiene identificar la percepción de calidad de servicio en el Hotel San Agustín. Para lograr el objetivo en mención se utilizó la metodología enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo, la técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento para la recopilación de datos fue el cuestionario, la muestra fue minuciosamente seleccionada 122 personas que acudieron al establecimiento del hotel. Se logró concluir que la calidad del servicio en la cadena San Agustín Hotel Exclusive es regular ya que según la percepción de los huéspedes dieron como resultados que el 56.9% el cual representa la mayoría de encuestados manifestó que era más o menos, mientras que el 8.1% el cual representa diez personas del total de encuestados sostuvo que era muy buena, lo que nos da a deducir esa conclusión e impulsa a proponer nuevas e innovadoras alternativas de solución, los mismos que serán reflejados en nuestras recomendaciones.

**Palabras clave:** calidad, huésped, servicio.

## **ABSTRACT**

The present research work is entitled perception of the quality of service in the Hotel San Agustín Exclusive in the district of Miraflores during the period 2014, which aims to identify the perception of quality of service in the Hotel San Agustín to achieve the aforementioned objective, the quantitative methodology, non-experimental design, descriptive level was used, the technique that was applied was the survey and the instrument for data collection was the questionnaire, my sample was carefully selected 122 people who attended the hotel establishment. It was possible to conclude that the quality of the service in the San Agustín Hotel Exclusive chain is regular since according to the perception of the guests they gave the results that 56.9% which represents the majority of the respondents stated that it was more or less, while the 8.1%, which represents ten people from the total of respondents, said that it was very good, which gives us to deduce that conclusion and prompts to propose new and innovative solution alternatives, the same ones that will be reflected in our recommendations.

**Keywords:** quality, guest, service.