

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
EN TURISMO Y HOTELERIA**



**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LOS HOTELES  
3 ESTRELLAS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE  
LOS TURISTAS QUE PERNOCTAN EN CHIVAY”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA**

**AUTOR:**

**ACOSTA QUISPE, YESSENIA MILAGROS**

**ASESOR:**

**LIC. LESLYE CARNERO**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**“CREATIVIDAD E INNOVACION EN EL DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS  
TURÍSTICO SOSTENIBLES”**

**LIMA- PERÚ**

**2012**

### **Dedicatoria:**

A Dios en principal por haberme dado fuerzas  
para seguir adelante y no caer, a mis padres y  
hermanas por el apoyo que me dieron  
e hicieron posible que yo alcanzara este objetivo.  
También a mi esposo por su apoyo y comprensión.

## **Agradecimiento:**

El presente trabajo de investigación, fruto de tantos esfuerzos durante toda mi carrera profesional; hoy he podido llegar hasta donde estoy gracias a todas las personas que me han colaborado y ayudado e todo este gran proyecto que es tan importante para mí en mi vida profesional y personal. Quiero hacer extensivo mi agradecimiento a aquellas personas de las que recibí todo su apoyo incondicional.

Agradezco en especial a todos mis profesores en especial a mi profesora Leslye C. y al profesor Israel M. por todo su apoyo que me brindaron, y me apoyaron en este gran proyecto que lo realizo hoy en día puesto que sin su apoyo incondicional, su gran conocimiento que me impartieron no hubiese sido posible realizarlo.

Un especial agradecimiento a los Dueños y Administradores de los hoteles de Chivay en Arequipa, quienes me facilitaron todo su apoyo en los momentos de mi investigación, sé que sin su apoyo no hubiese sido factible realizarlo.

Quiero agradecer a mis padres por ser los co-autores de todo este proyecto de mi carrera y que gracias a su ayuda podemos ver los frutos de los esfuerzos en conjunto; a mis hermanas por su apoyo incondicional; a mis verdaderas amigas que estuvieron junto a mi apoyándome en los momentos difíciles de este proyecto donde

Me queda agradecer a Dios por permitirme llegar a esta instancia del camino, en donde me vuelvo toda una profesional.

A mi esposo quien estuvo junto a mí y fue capaz de contenerme cuando todo iba mal y darme la fuerza necesaria para seguir adelante. Gracias por amarme como solo tú lo puedes hacer.

**GRACIAS A TODOS POR SU GRAN APOYO INCONDICIONAL**

## **Presentación:**

Señores miembros de Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración de Tesis de la Facultad de Administración en Turismo y Hotelería, sección Pregrado de la Universidad “César Vallejo”, presento el trabajo de investigación titulado: *“Calidad de los servicios en los hoteles 3 estrellas y el nivel de satisfacción de los turistas que pernoctan en Chivay”*

En el trabajo mencionado se describió el Modelo SERVQUAL con el que determinaremos la expectativa y la percepción, con el cual estos factores ayudaran a determinar la calidad y por ende la satisfacción del turista; mediante la fórmula empleada que se  $PERCEPCION$  menos  $EXPECTATIVA$  será igual a la satisfacción, para ello se empleó encuestas a los mismos turistas que pernoctaron e hicieron uso de los establecimientos; estas encuestas fueron realizadas en dos tiempos en un antes y un después, el resultado de esta investigación permitió conocer el nivel de calidad de los servicio y por ende la influencia en la satisfacción del turista que pernocta en los hoteles 3 estrellas en Chivay.

Señores miembros del jurado esperando que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

Alumna:

Yessenia M. Acosta Quispe

# ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**PRESENTACION**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCION**

## **I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICO

1.3. JUSTIFICACION

1.4. ANTECEDENTES

1.5. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICO

1.5.1. GENERAL

1.5.2. ESPECIFICO

## **II. MARCO TEORICO**

2.1. MARCO TEORICO

2.2. MARCO CONCEPTUAL

## **III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1. VARIABLE – OPERACIONALIZACIÓN

3.1.1 Definición conceptual

3.1.2. Definición operacional

3.2. METODOLOGÍA

3.2.1 Tipo de estudio

3.2.2 Diseño

3.3 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO

3.4 TRABAJO DE CAMPO

3.5 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.6.1 TÉCNICAS DE RECOLECCION

3.6.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION

3.7 METODOS DE ANALISI DE DATOS

## **IV. RESULTADOS**

4.1. DESCRIPCION – INTERPRETACION

4.2. DISCUSION

**CONCLUSIONES**

**SUGERENCIAS**

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

**ANEXOS**

## RESUMEN

El objetivo fundamental de la presente investigación es analizar la calidad de los servicios en los hoteles tres estrellas y su influencia en la Satisfacción de los Turistas que pernoctan en el Colca.

El presente estudio se inclina a las investigaciones descriptivas, debido a que se realizara observación, comparación, descripción y se realizara el análisis de las variables se ha establecido la diferencia entre las mencionadas en el trabajo.

Toda la base de datos estadísticos que respaldan la presente investigación son los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a los turistas que pernoctan en el Colca, la encuesta que se realizó en dos tiempos antes de recibir el servicio de los hoteles y después de haber hecho uso de estos mismos; por medio de estos instrumentos de evaluación (encuestas) se definió la calidad de los servicios en los hoteles tres estrellas y su influencia en la satisfacción de los turistas que pernoctan en el Colca, pues para esto se empleó el modelo Servqual.

En el resultado se demuestra que existe satisfacción de los turistas que hicieron uso de los servicios de los hoteles tres estrellas en Chivay.

Finalmente concluimos que a pesar que si hay turistas que están satisfechos con los servicios de los hoteles de tres estrellas, existe un porcentaje de turistas, no están de acuerdo con los servicios ofrecidos, ante ello debemos tener en cuenta el presente aspecto, no debe ser descuidado pues causa incomodidad ante el turista que visita la zona y hace uso de los servicios de los hoteles en los cuales pernoctan con motivo de sentirse como en su casa; ya que estos hoteles cumplen esa función de ser casas de paso de todos los turistas.

Palabras claves: SERVQUAL, calidad del servicio, satisfacción del turista.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to analyze the quality of services in hotels three stars and their influence on the satisfaction of tourists who stay at the Colca.

The present study is inclined descriptive investigations, because they perform observation, comparison, description will be analyzed and a variable is established between said differences on the job.

All statistical database supporting this investigation are the results obtained by the application of the instruments to tourists who stay at the Colca, the survey was conducted in two stages prior to receiving service hotels and after made use of the same, by means of these assessment tools (surveys) was defined service quality in hotels three stars and their influence on the satisfaction of the tourists who stay at the Colca, because for this model was used Servqual.

The result shows that there is satisfaction of the tourists who took the services of three star hotels in Chivay.

Finally we conclude that although tourists if they are satisfied with the services of three-star hotels, there is a percentage of tourists who disagree with the services offered, to do this we must bear in mind that this aspect should not be neglected and causing discomfort to the tourists visiting the area and makes use of the services of hotels which roost on the occasion of feeling at home, as these hotels fulfill that role of being home pitch of all tourists.

Keywords: SERVQUAL, service quality, tourist satisfaction.