



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

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

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS Y MOTIVACIÓN DEL
TURISTA NACIONAL DEL COMPLEJO TERMAL “LA
MESETA” EN CHURIN**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTOR:
GIOVELY DELGADO LOAIZA**

**ASESOR:
ECON. WILLIAN FLORES SOTELO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
“CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS
PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES”**

LIMA – PERÚ

2012

Dedicatoria

Dedico este material de investigación a cada una de las personas que me brindaron su apoyo incondicional y a Dios que siempre me da las fuerzas a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento especial es a mi asesor William Flores Sotelo que con su profesionalismo para enseñar colaboro en mi tesis para su mejor entendimiento también agradezco a una amiga muy humana que me pudo apoyar en la elaboración de mi investigación, así mismo su paciencia y su apoyo día tras día en donde logra enfocar mejor mi tema de investigación así como hallar mis objetivos entre otros puntos importantes en el desarrollo de esta investigación, sin olvidar a mis padres que siempre me apoyan en todo a pesar de sus restricciones, eh salido adelante y a Dios que me dio la existencia y así conocer muchas etapas de mi vida y en esta en especia ser profesional.

PRESENTACIÓN

La investigación titulada “Calidad en los Servicios y Motivación del Turista Nacional del Complejo Termal “La Meseta” en Churin”, es presentado por la alumna Giovely Delgado Loaiza del X ciclo de la carrera profesional Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, dicha elaboración de investigación es para obtener el Título Profesional de dicha carrera menciona.

Este investigación es elaborada bajo las observaciones de dicha autora que encuentra una gran problemática en la calidad de los servicios que brinda el Complejo Termal “La Meseta” en Churin, es así que nace la propuesta personal de investigar dicho servicio que brindan. Es así que la investigación desea conocer como es motivado el turista nacional de utilizar los servicios o de volver al lugar y recomendarlo.

La colaboración de poder encontrar los objetivos fue ofrecido indirectamente por dicho complejo termal al mostrarnos sus establecimientos termales, así se logró comprender sutilmente la situación actual del lugar, así como poder explicar cómo perciben los servicios los turistas nacionales y poder obtener valiosas conclusiones y recomendaciones.

INDICE

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Presentación	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	7
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1.1. Realidad problemática	9
1.1.2. Formulación del problema	11
1.1.3. Justificación	13
1.1.4. Antecedentes	17
1.1.5. Objetivos	17
1.1.5.1. General	17
1.1.5.2. Especifico	17
1.2. MARCO REFERENCIAL	18
1.2.1. Marco Teórico	18
1.2.2 Marco Conceptual	22
2. MARCO METODOLÓGICO	28
2.1. Hipótesis	28
2.2. Variables	28
2.2.1. Definición conceptual	29
2.2.2. Definición operacional	30
2.3. Metodología	40
2.3.1. Tipos de estudio	40

2.3.2. Diseño	40
2.4. Población y muestra	42
2.5. Método de investigación	43
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.7. Métodos de análisis de datos	44
3. RESULTADOS	45
4. DISCUSIÓN	53
5. CONCLUSIONES	56
6. SUGERENCIAS	58
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
8. ANEXOS	63
ANEXO 01: ENCUESTA	63
ANEXO 02: CUADRO DE ANOVA	65
ANEXO 03: ALFA DE CROMBACH – CONFIABILIDAD	66
ANEXO 04: REGRESIÓN LINEAL DE CADA INDICADOR	67
ANEXO 05: CUADROS DESCRIPTIVOS	73
ANEXO 06: PIE CHART	78
ANEXO 07: ESTADÍSTICAS DE LOS INDICADORES	93
ANEXO 08: TABLA DE COEFICIENTES	94
ANEXO 09: MATRIZ DE CONSISTENCIA	95
ANEXO 10: DESCRIPCIÓN DEL COMPLEJO TERMAL “LA MESETA”	98
ANEXO 11: INGRESO DE TURISTAS ANUAL – MUNICIPALIDAD DE OYON	99
ANEXO 12: FOTOGRAFÍAS	100

RESUMEN

La presente investigación es correlacional, ya que la finalidad es evaluar la causa – efecto entre la Calidad en los servicios y la Motivación del turista nacional del Complejo Termal “La Meseta” en Churin. El desarrollo de esta investigación está basada en teorías extraídas por los antecedentes en base a calidad en los servicios y motivación, es así que dichas teorías tiene como finalidad poder resolver a las preguntas de los objetivos, a través de dichas teorías se identificaron las dimensiones e indicadores que se utilizaran para la evaluación en donde esta es mediante una encuesta que fue adaptada referente al tema, se pudo comprobar la relación entre la variable independiente con la dependiente, esto se pudo lograr por resultados estadísticos que se obtenidos de la encuesta, estos fueron la prueba de hipótesis, regresión lineal, alfa de Crombach, tabla de coeficientes.

ABSTRACT

This research is correlational, since the purpose is to assess the cause - effect relationship between quality of services and the national tourist motivation Thermal Complex "La Meseta" in Churin. The development of this research is based on theories drawn by the background based on service quality and motivation, so that these theories is intended to resolve questions of the objectives, through these theories were identified dimensions and indicators used to evaluate where this is a survey that was adapted regarding the issue, we noted the relationship between the independent variable with the dependent, this result could be achieved by statistical survey are obtained, these were hypothesis testing, linear regression, Cronbach alpha, coefficient table.