

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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



**CALIDAD DE SERVICIO DEL COMPLEJO TERMAL  
MAMAHUARMI DE CHURIN DESDE LA PERSPECTIVA  
DEL TURISTA NACIONAL**

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

**AUTOR**

**KATYA GABBY PALOMINO SILVA**

**ASESOR**

**MG. ALBERTO ASCENCIO GUTIÉRREZ**

**LIMA – PERÚ**

**2012**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a todas las personas que más amo en este mundo, muy en especial a mis padres por su apoyo incondicional y lucha inagotable de hacerme mejor persona.

## **AGRADECIMIENTO**

Sea esta la oportunidad para agradecer:

A Dios fuente suprema de toda sabiduría;

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la formación y la oportunidad de crecer profesionalmente;

A todos mis profesores, quienes con sus orientaciones y enseñanzas contribuyeron a nutrir mis conocimientos día a día;

A mis padres, amigos y todas demás personas que me brindaron su orientación y apoyo para la concretización del presente trabajo de investigación.

## PRESENTACIÓN

La presente tesis es un estudio que lleva por título: "Calidad de servicio del complejo termal Mamahuarmi de Churín desde la perspectiva del turista nacional", mediante este estudio se buscó determinar las expectativas y percepciones del turista nacional sobre el servicio ofrecido por el complejo termal Mamahuarmi a fin de determinar el nivel de calidad de servicio que perciben, tomando el modelo multidimensional del SERVQUAL para evaluar las cinco dimensiones propuestas (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), adaptado a la evaluación del servicio que presta el complejo termal. Con los resultados obtenidos se pudo determinar mediante la brecha 5, según el modelo de las brechas planteado por Zeithaml y Berry (2000), cual es el nivel de calidad percibida por el turista nacional.

En cumplimiento con las disposiciones estipuladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Administración en turismo y hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, el documento consta de cuatro capítulos:

**Capítulo I.** Problema de Investigación, se ofrece la explicación del surgimiento del estudio, al igual que los objetivos a alcanzar.

**Capítulo II.** Marco Teórico, donde se exponen las teorías que sustentan la investigación.

**Capítulo III.** Marco Metodológico, se presenta la metodología usada para el estudio.

**Capítulo IV.** Resultados, se presentan y analizan los resultados obtenidos que dan respuesta a cada uno de los objetivos de la investigación.

Es interesante resaltar el esfuerzo que me ha costado el presente trabajo, por las horas en las bibliotecas, los fines de semana y las horas de sueño dedicadas a la documentación, exploración y estructuración de mi estudio, del cual me siento satisfecho pues a medida que lo he ido elaborando, mis conocimientos se han ido consolidando cada vez más al respecto, y sobre todo sé que será un aporte para

quienes busquen referencias del tema en cuestión y para aquellos que deseen profundizar más en el tema.

## ÍNDICE

CARATULA .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Presentación .....	iv
Índice .....	vi
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	12
1.1 Planteamiento del problema .....	12
1.2 Formulación del Problema .....	12
1.2.1. Problema general .....	12
1.2.2. Problemas específicos .....	12
1.3 Justificación .....	14
1.4 Antecedentes .....	14
1.5 Objetivos .....	18
1.5.1 General .....	18
1.5.2 Específicos .....	18
CAPÍTULO II: MARCO DE TEÓRICO .....	20
2.1 Marco Teórico .....	20
2.2 Marco Conceptual .....	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	32
3.1 Variables – Operacionalización .....	32
3.1.1 Definición conceptual – nominal .....	32
3.1.2 Definición operacional .....	33

3.2 Metodología .....	34
3.2.1 Tipo de estudio .....	34
3.2.2 Diseño .....	35
3.3 Población y muestra .....	35
3.4 Método de Investigación .....	37
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
3.6 Métodos de análisis de datos .....	39
CAPÍTULO VI: RESULTADOS .....	40
4.1. Descripción e interpretación .....	40
4.2. Discusión .....	58
CONCLUSIONES .....	62
SUGERENCIAS .....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	66
ANEXOS .....	69

## RESUMEN

En la presente investigación titulada “Calidad de servicio del complejo termal Mamahuarmi de Churín desde la perspectiva del turista nacional” se buscó determinar el nivel de calidad de servicio del complejo termal Mamahuarmi percibida por el turista nacional.

Esta investigación es de tipo descriptivo, donde su diseño es No Experimental de carácter Transversal. Para tal efecto se trabajó con una muestra de 169 turistas, seleccionados mediante el muestreo aleatorio simple de una población de 300 turistas nacionales que visitaron el centro poblado de Churín en el mes de Mayo del 2012.

El método que se empleó fue cuantitativo cuyo instrumento es el cuestionario empleando la técnica de la encuesta, se empleó un cuestionario tipo Likert para recoger en una sola muestra los datos referidos a las expectativas y percepciones del servicio ofrecido por el complejo termal Mamahuarmi, mediante la escala multidimensional del SERVQUAL.

Los resultados permitieron conocer el nivel de calidad de servicio del complejo termal Mamahuarmi, así como analizar la percepción del turista sobre cada dimensión propuesta por el SERVQUAL, para determinar finalmente el nivel de calidad de servicio del complejo termal Mamahuarmi percibida desde la perspectiva del turista nacional.

Asimismo para analizar los datos recogidos por los instrumentos se utilizó el software SPSS versión 2.0 y Microsoft Excel para la obtención de algunos gráficos



## **ABSTRACT**

In the present investigation "Quality of service spa resort of Churín Mamahuarmi from the perspective of national tourist" We sought to determine the level of service quality thermal complex Mamahuarmi perceived by the domestic tourists.

This research is descriptive, where the design is not experimental in nature Transversal. To this end we worked with a sample of 169 tourists, selected by simple random sampling from a population of 300 domestic tourists who visited the town of Churin in the month of May 2012.

The method used was quantitative whose instrument is the questionnaire using the technique of the survey used a Likert questionnaire to collect a single sample data relating to the expectations and perceptions of service provided by the thermal Mamahuarmi through multidimensional scale of SERVQUAL.

The results allowed determining the level of service quality Mamahuarmi thermal complex and analyzing the perception of tourists about each dimension proposed by SERVQUAL, to determine finally the quality of service perceived Mamahuarmi thermal complex from the perspective of national tourist.

Also to analyze the data collected by the instruments used SPSS version 20 and Microsoft Excel to obtain some graphics.