



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Calidad del servicio percibida por el visitante nacional en el
Complejo Termal La Meseta, Churín, 2018”

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

AUTORA:

Br. Bustillos Álvarez, Noemí Del Rocío

ASESORA:

Mg. García Ipanaque Luisa Isabel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2018

Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS N° 021-2018 / EP-ATH - DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 021-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante **BUSTILLOS ALVAREZ NOEMI DEL ROCIO**, denominado:

"CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA POR LOS VISITANTES NACIONALES EN EL COMPLEJO TERMAL LA MESETA CHURÍN 2018"

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

| NUMERO | LETRAS | CONDICIÓN |
|--------|--------|-------------|
| 12 | DOCE | POR MAYORÍA |

Presidente (a) MGTR. POZO TRIGOSO LILIAN CONSUELO

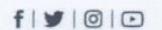
Miembro (a) MGTR. RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL

Miembro (a) MGTR. BAZALAR PAZ MIGUEL ANGEL



Los Olivos, 06 de diciembre de 2018

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

A Dios, por concederme la salud y fortaleza, por iluminarme en el camino y darme voluntad en los momentos más difíciles y permitirme cumplir uno de mis sueños más anhelados.

A mi madre Nancy, por su apoyo incondicional, por ser una mujer trabajadora y luchadora, que ha tenido la paciencia, la tolerancia de confiar en mí.

A mi hija Briana por ser mi gran motivación para nunca rendirme y llegar a ser un ejemplo para ella.

Agradecimiento

Agradezco a la profesora Luisa, por sus conocimientos, atención y trabajar con precisión, su tolerancia y paciencia han hecho que sean importantes en el desarrollo de mi investigación.

A Dios por ayudarme a decidir mi futuro y haberme acompañado a lo largo de estos años de estudios, en los momentos más difíciles y brindarme salud y educación.

Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

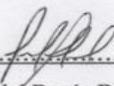
Yo, **Noemí del Rocío Bustillos Alvarez**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Hotelería y Turismo, declaro que el trabajo académico titulado "**Calidad del servicio percibida por el visitante nacional en el complejo termal La Meseta, Churín, 2018**" es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado, citado y respetado según las normas todas las fuentes empleadas.
- No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

De encontrar plagio me pongo a disposición de a las sanciones correspondientes.

Lima, 06 de Diciembre del 2018


.....
Noemí del Rocío Bustillos Alvarez
DNI Nro:46090314

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo - Filial Los Olivos, presento la Tesis titulada: **Calidad del servicio percibida por el visitante nacional en el complejo termal La Meseta, Churín, 2018** en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

El presente estudio está estructurado en seis capítulos. En el primero se expone la realidad problemática del tema de investigación, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema la fundamentación de la variable ejecución presupuestal y sus dimensiones, el planteamiento del problema, la justificación y sus objetivos. En el segundo capítulo se presenta la variable de estudio y su operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. Con el tercer capítulo se expone los resultados descriptivos y el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo enuncia las conclusiones de la investigación, el sexto capítulo se fundamentan las recomendaciones, se agregan las referencias. Finalmente se presentan los anexos que dan consistencia a los enunciados de los capítulos anteriormente expuestos.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quien desea continuar con la investigación del desarrollo de la calidad de servicio

Atentamente,

La Autora

Índice

| | |
|--|-----------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras | x |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1 Realidad Problemática | 15 |
| 1.2 Trabajos Previos | 16 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 17 |
| 1.4 Formulación del problema | 27 |
| 1.5 Justificación del estudio | 28 |
| 1.6 Objetivos | 29 |
| II. MÉTODO | 30 |
| 2.1 Diseño de investigación | 31 |
| 2.2 Variables, operacionalización | 32 |
| 2.3 Población y muestra | 33 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 34 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 36 |
| 2.6 Aspectos éticos | 36 |
| III. RESULTADOS | 37 |
| IV. DISCUSIÓN | 66 |
| V. CONCLUSIONES | 69 |
| VI. RECOMENDACIONES | 71 |
| VII. REFERENCIAS | 73 |

| | |
|--|-----------|
| ANEXOS | 79 |
| Anexo 1. Instrumento | 80 |
| Anexo 2. Validación de instrumentos | 81 |
| Anexo 3. Fotos | 84 |
| Anexo 4. Acta de Aprobación de Originalidad de tesis | 85 |
| Anexo 5. Pantallazo del Software Turnitin | 86 |
| Anexo 6. Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis | 87 |
| Anexo 7. Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación | 88 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 01: <i>Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio</i> | 31 |
| Tabla 02: <i>Validación del instrumento de investigación por juicio de expertos</i> | 34 |
| Tabla 03: <i>Prueba de Fiabilidad</i> | 34 |
| Tabla 04: <i>El personal del complejo termal tiene conocimientos suficientes para responder a sus consultas</i> | 37 |
| Tabla 05: <i>El personal se mostró amable durante su permanencia en el complejo termal</i> | 38 |
| Tabla 06: <i>El personal del complejo termal brinda atención médica permanente</i> | 39 |
| Tabla 07: <i>El comportamiento del personal que presta el servicio dentro del complejo termal, le transmitió confianza para dejar sus pertenencias en los vestidores</i> | 40 |
| Tabla 08: <i>El personal del complejo termal se mostró dispuesto a ayudarlo ante cualquier eventualidad que surgió durante su permanencia en el complejo termal</i> | 41 |
| Tabla 09: <i>El personal del complejo termal le orienta y aclara sus dudas durante su permanencia</i> | 42 |
| Tabla 10: <i>El personal del complejo termal le comunico a tiempo la conclusión del servicio (tiempo necesario para permanecer en las pozas)</i> | 43 |
| Tabla 11: <i>La atención del personal de boletería fue rápida</i> | 44 |

| | |
|--|----|
| Tabla 12: <i>El personal que labora dentro del complejo termal le brindó una atención individualizada</i> | 45 |
| Tabla 13: <i>El personal reconoció, comprendió y atendió sus necesidades</i> | 46 |
| Tabla 14: <i>El personal que labora dentro del complejo termal le brindó una atención cordial y familiar</i> | 47 |
| Tabla 15: <i>El horario de atención del complejo termal le pareció conveniente</i> | 48 |
| Tabla 16: <i>Cuando el personal del complejo termal se comprometió a hacer algo por usted, lo hizo</i> | 49 |
| Tabla 17: <i>El personal del complejo termal brindó un buen servicio desde la primera vez</i> | 50 |
| Tabla 18: <i>El personal del complejo termal muestra interés por brindar un servicio sin cometer errores</i> | 51 |
| Tabla 19: <i>Cuando usted tuvo un problema el personal mostró un interés sincero</i> | 52 |
| Tabla 20: <i>Considera que las instalaciones del complejo termal se encuentran bien conservadas (pozas, vestidores, servicios higiénicos)</i> | 53 |
| Tabla 21: <i>Considera que la limpieza e higiene dentro de las instalaciones del complejo termal son las adecuadas</i> | 54 |
| Tabla 22: <i>El complejo termal se encuentra bien situado y es de fácil acceso</i> | 55 |
| Tabla 23: <i>El personal que labora dentro del complejo termal tiene un aspecto cuidado (vestimenta apropiada, aseo personal)</i> | 56 |
| Tabla 24: <i>El complejo termal cuenta con equipamiento moderno (sauna, hidromasajes, etc.)</i> | 57 |
| Tabla 25: <i>Los materiales informativos relacionados con el servicio (folletos, trípticos y volantes) son visualmente atractivos</i> | 58 |
| Tabla 26: <i>Nivel de porcentaje de Seguridad</i> | 59 |
| Tabla 27: <i>Nivel de porcentaje de Capacidad de Respuesta</i> | 60 |
| Tabla 28: <i>Nivel de porcentaje de Empatía</i> | 61 |
| Tabla 29: <i>Nivel de porcentaje de Confiabilidad</i> | 62 |
| Tabla 30: <i>Nivel de porcentaje de los Elementos tangibles</i> | 63 |
| Tabla 31: <i>Calidad del servicio percibida por el visitante nacional en el complejo termal La Meseta, Churín, 2018</i> | 64 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 01: <i>Dinámica tradicional del Marketing según Grönroos (1994, citado por Sarmiento, 2015)</i> | 21 |
| Figura 02: <i>El personal del complejo termal tiene conocimientos suficientes para responder a sus consultas</i> | 39 |
| Figura 03: <i>El personal se mostró amable durante su permanencia en el complejo termal</i> | 40 |
| Figura 04: <i>El personal del complejo termal brinda atención médica permanente</i> | 41 |
| Figura 05: <i>El comportamiento del personal que presta el servicio dentro del complejo termal, le transmitió confianza para dejar sus pertenencias en los vestidores</i> | 42 |
| Figura 06: <i>El personal del complejo termal se mostró dispuesto a ayudarlo ante cualquier eventualidad que surgió durante su permanencia en el complejo termal</i> | 43 |
| Figura 07: <i>El personal del complejo termal le orienta y aclara sus dudas durante su permanencia</i> | 44 |
| Figura 08: <i>El personal del complejo termal le comunico a tiempo la conclusión del servicio (tiempo necesario para permanecer en las pozas)</i> | 45 |
| Figura 09: <i>La atención del personal de boletería fue rápida</i> | 46 |
| Figura 10: <i>El personal que labora dentro del complejo termal le brindo una atención individualizada</i> | 47 |
| Figura 11: <i>El personal reconoció, comprendió y atendió sus necesidades</i> | 48 |
| Figura 12: <i>El personal que labora dentro del complejo termal le brindó una atención cordial y familiar</i> | 49 |
| Figura 13: <i>El horario de atención del complejo termal le pareció conveniente</i> | 50 |
| Figura 14: <i>Cuando el personal del complejo termal se comprometió a hacer algo por usted, lo hizo</i> | 51 |
| Figura 15: <i>El personal del complejo termal brindo un buen servicio desde la primera vez</i> | 52 |
| Figura 16: <i>El personal del complejo termal muestra interés por brindar un servicio sin cometer errores</i> | 53 |
| Figura 17: <i>Cuando usted tuvo un problema el personal mostró un interés sincero</i> | 54 |

| | |
|---|----|
| Figura 18: <i>Considera que las instalaciones del complejo termal se encuentran bien conservadas (pozas, vestidores, servicios higiénicos)</i> | 55 |
| Figura 19: <i>Considera que la limpieza e higiene dentro de las instalaciones del complejo termal son las adecuadas</i> | 56 |
| Figura 20: <i>El complejo termal se encuentra bien situado y es de fácil acceso</i> | 57 |
| Figura 21: <i>El personal que labora dentro del complejo termal tiene un aspecto cuidado (vestimenta apropiada, aseo personal)</i> | 58 |
| Figura 22: <i>El complejo termal cuenta con equipamiento moderno (sauna, hidromasajes, etc.)</i> | 59 |
| Figura 23: <i>Los materiales informativos relacionados con el servicio (folletos, trípticos y volantes) son visualmente atractivos</i> | 60 |
| Figura 24: <i>Nivel de porcentaje de Seguridad</i> | 61 |
| Figura 25: <i>Nivel de porcentaje de Capacidad de Respuesta</i> | 62 |
| Figura 26: <i>Nivel de porcentaje de Empatía</i> | 63 |
| Figura 27: <i>Nivel de porcentaje de Confiabilidad</i> | 64 |
| Figura 28: <i>Nivel de porcentaje de Elementos tangibles</i> | 65 |
| Figura 29: <i>Calidad del servicio percibida por el visitante nacional en el complejo termal La Meseta, Churín, 2018</i> | 66 |

Resumen

Para el desarrollo del trabajo de investigación que lleva como título “Calidad del servicio percibida por el visitante nacional en el complejo termal La Meseta, Churín, 2018”, se usó la teoría de Abadi (2004), para medir la calidad del servicio, el estudio inicio en abril del 2018 hasta diciembre del 2018.

El problema general planteado de la investigación fue, ¿Cuál es la calidad del servicio percibida por el visitante nacional en el complejo termal “La Meseta”, Churín, ¿2018? El objetivo de la investigación fue conocer la calidad del servicio percibida por el visitante nacional en el complejo termal “La Meseta”, Churín, 2018.

La metodología que fue utilizada en la investigación estuvo compuesta por lo siguiente: el tipo de estudio fue aplicada, el diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se utilizó una encuesta y el instrumento empleado fue un cuestionario que constaba de N° 22 ítems, que fueron procesados en el software estadístico SPSS VERSIÓN 25 para obtener los resultados de las figuras, tablas de frecuencia y las pruebas de hipótesis. Así mismo, en la investigación se llegó a concluir que, el servicio que presta el complejo termal “La Meseta”, Churín, 2018, es regular o medio. Y finalmente, se recomienda, que la empresa implemente un plan de capacitación a los colaboradores por medio de charlas mensuales; con la finalidad de brindar un mejor servicio a los clientes del complejo termal.

Palabras claves: calidad del servicio, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles

Abstract

For the development of the research work entitled "Quality of service perceived by the national visitor in the thermal complex La Meseta, Churín, 2018", the theory of Abadi (2004) was used to measure the quality of service, the study started in April 2018 until December 2018.

The general problem raised by the research was, What is the quality of the service perceived by the national visitor in the thermal complex "La Meseta", Churín, 2018 ?. The objective of the research was to know the quality of service perceived by the national visitor in the thermal complex "La Meseta", Churín, 2018.

The methodology that was used in the research was composed of the following: the type of study was applied, the non-experimental design and descriptive correlational level with a quantitative approach, for the data collection a survey was used and the instrument used was a questionnaire that It consisted of N ° 22 items, which were processes in the statistical software SPSS VERSION 25 to obtain the results of the figures, frequency tables and hypothesis tests. Likewise, in the investigation it was concluded that the service provided by the thermal complex "La Meseta", Churín, 2018, is regular or medium. And finally, it is recommended that the company implement a training plan for employees through monthly talks; with the purpose of providing a better service to the clients of the thermal complex.

Keywords: quality of service, reliability, security, responsiveness, empathy, tangible elements