



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL HOTEL EL ANGOLO Y SU REPERCUSIÓN EN LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CIUDAD DE PIURA 2011.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTORES

POZO GARCÍA, LOURDES DEL PILAR

CHAMBERS FUQUA, CIELO OLINDA

ASESORA

LIC. MARIELA OLAYA TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

PIURA, PERÚ

2011

JURADO CALIFICADOR



.....
Lic. Edwin Torres Tafur
PRESIDENTE



.....
Lic. Mariela Olaya Torres
SECRETARIA



x.....
Lic. Yanilda Aguirre Valdez
VOCAL

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios,
por haberme dado la vida.

A mis padres; William Chambers,
Darlene Chambers y Martha Castillo, por
todo su apoyo incondicional en todo
momento y aún más en la vida
universitaria, así mismo a toda mi
familia.

Cielo Chambers

Quiero dedicar este trabajo a Dios, por
haberme dado la vida.

A mis padres, a mis abuelos, por todo su
apoyo en forma incondicional y por la
fortaleza que he tenido a través de ellos.

Y a toda mi familia

Lourdes Pozo

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de una manera muy especial: A Percy Briceño Huaygua por su gran ayuda, apoyo y fortaleza que me impartió en todo momento. A mis asesores: Edwin Torres Tafur y Mariela Olaya. A mi gran amiga y compañera de tesis: Lourdes Pozo, por su comprensión y apoyo durante este proceso.

Cielo Chambers

Agradezco a las todas las personas, que con su apoyo hicieron posible la realización de este trabajo, en especial a mis asesores: Edwin Torres Tafur y Mariela Olaya, quienes con sus conocimientos y experiencia, nos ayudaron en gran manera.

Lourdes Pozo

DECLARACION DE AUTENTICIDAD


Nosotras, Cielo Olinda Chambers Fuqua y Lourdes del Pilar Pozo García, identificadas con DNI N° 46592050 y 46657468 respectivamente, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales.

Escuela de Administración en Turismo y Hotelería declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura Febrero 2015



Cielo Olinda Chambers Fuqua

46592050



Lourdes Del Pilar Pozo García

46657468

PRESENTACION

La presente tesis titulada: "ANÁLISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU REPERCUSIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CIUDAD DE PIURA 2011"; es producto de la inquietud de conocer el nivel de calidad en el establecimiento mediante el análisis de los factores determinantes de la misma, con la finalidad de comprobar también la estrecha relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

El crecimiento de la industria de turismo en ciudad de Piura, viene siendo muy consecutivo, ya que Piura se ha convertido en un impresionante destino turístico tanto para el mercado nacional como para el internacional, por esta razón es que es indispensable que los establecimientos que ofrecen servicios, brinden calidad para así obtener la satisfacción de sus clientes.

La finalidad de esta investigación no es solo el análisis de la relación existente entre la calidad y la satisfacción, sino también conocer los puntos débiles del establecimiento en estudio para que en un futuro se elabore un plan de mejoramiento del servicio en el mismo.

INDICE

| | Pág. |
|--|-----------|
| RESUMEN | xx |
| ABSTRACT..... | xxi |
| INTRODUCCIÓN..... | 01 |
| CAPÍTULO 1_PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 03 |
| 1.1. Plan de Investigación..... | 04 |
| 1.1.1. Descripción de la Realidad Problemática..... | 04 |
| 1.1.2. Formulación del Problema | 05 |
| 1.2. Objetivos | 06 |
| 1.2.1. Objetivo General | 06 |
| 1.2.2. Objetivos Específicos | 06 |
| 1.3. Justificación..... | 08 |
| 1.4. Limitaciones de la Investigación | 10 |
| CAPÍTULO 2_MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO | 11 |
| 2.1. Antecedentes de estudio | 12 |
| 2.1.1. Internacionales..... | 13 |
| 2.2.Marco Teorico | 15 |
| 2.2.1. Calidad de servicio..... | 15 |
| 2.2.1.1 Enfoques de la Calidad | 15 |
| 2.2.1.2. Concepto de la calidad..... | 16 |
| 2.2.1.3 Evolucion en funcion de la calidad | 18 |
| 2.2.1.4 Factores de la calidad | 19 |

| | |
|---|----|
| 2.2.1.5 Dimensiones de la calidad | 21 |
| 2.2.1.6 Concepto de servicio y calidad de servicio | 22 |
| 2.2.1.7 Dimensiones de la calidad de servicio | 24 |
| 2.2.1.8 Logrando calidad total o de excelencia | 27 |
| 2.2.1.9 Costes de la calidad | 30 |
| 2.2.1.10 Modelos de gestión de calidad | 31 |
| 2.2.1.11 Modelo SERQUAL | 37 |
| 2.2.2.1 Cliente | 41 |
| 2.2.2.2 Segmentacion de mercado | 42 |
| 2.2.2.3 Condiciones que deben cumplir los segmentos | 47 |
| 2.2.2.4 La atencion diferencial | 48 |
| 2.2.2.5 Clientes internos y externos | 49 |
| 2.2.2.6 La interaccion social en la prestacion de servicios | 53 |
| 2.3 Marco Conceptual | 69 |
| CAPÍTULO 3_MARCO METODOLÓGICO | 70 |
| 3.1 Hipótesis | 71 |
| 3.1.1. Hipótesis general: | 71 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas: | 71 |
| 3.2. Variables Indicadores | 72 |
| 3.2.1. Variable Independiente | 72 |
| 3.2.2. Variable Dependiente | 72 |
| 3.3. Metodología | 72 |
| 3.4. Tipo de estudio | 72 |
| 3.5. Diseño de estudio | 72 |
| 3.6. Población y muestra | 73 |
| 3.5.1. Población | 73 |
| 3.5.2. Muestra | 73 |

| | |
|--|------------|
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de la información..... | 73 |
| 3.8. Métodos de análisis de datos | 73 |
| CAPÍTULO 4_DESCRIPCION DE RESULTADOS | 74 |
| 4. ANALIS DE DATOS | 75 |
| CAPÍTULO 5_DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 110 |
| 5.1. Discusion de Resultados..... | 111 |
| CAPÍTULO 6_CONTRASTACION DE HIPOTESIS | 113 |
| 6.1. Contrastacion de hipotesis..... | 114 |
| CAPÍTULO 7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 116 |
| 7.2. Conclusiones | 117 |
| 7.2. Recomendaciones | 118 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 119 |

INDICE DE TABLAS

| Tabla | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1: <i>Nivel de Satisfacción con respecto a la apariencia moderna de los equipos y la tecnología.....</i> | 75 |
| Tabla 2: <i>Nivel de Satisfacción con respecto a la apariencia pulcra del personal</i> | 76 |
| Tabla 3: <i>Nivel de Satisfacción con respecto condiciones de los servicios de las diferentes áreas del hotel</i> | 77 |
| Tabla 4: <i>Nivel de Satisfacción con respecto a la implementación del gimnasio .</i> | 78 |
| Tabla 5: <i>Nivel de Satisfacción con respecto condiciones de la habitación</i> | 79 |
| Tabla 6: <i>Nivel de Satisfacción con respecto a la condición de la iluminación de las diferentes áreas del hotel.....</i> | 80 |
| Tabla 7: <i>Nivel de Satisfacción con respecto a la condición en la que encontró la habitación u objetos de la misma</i> | 81 |

Tabla 8:

Nivel de Satisfacción con respecto a la condición atractiva de los elementos o materiales..... 82

Tabla 9:

Nivel de Satisfacción con respecto a la condición de la decoración y armonía en el lobby 83

Tabla 10:

Nivel de Satisfacción con respecto al cumplimiento del tiempo prometido en los procesos..... 84

Tabla 11:

Nivel de Satisfacción con respecto al cumplimiento de lo prometido.... 85

Tabla 12:

Nivel de Satisfacción con respecto al sincero interés por resolver los problemas que se presentan 86

Tabla 13:

Nivel de Satisfacción con respecto al buen desempeño del personal a la primera al realizar los procesos..... 87

Tabla 14:

Nivel de Satisfacción con respecto a la atención a tiempo sus quejas o reclamos. 88

Tabla 15:

Nivel de Satisfacción con respecto a la confianza en la aptitud del personal que lo atiende 89

Tabla 16:

Nivel de Satisfacción con respecto a cuándo requieren un bien o un servicio, el personal acude inmediatamente a su requerimiento..... 90

Tabla 17:

Nivel de Satisfacción con respecto a la rapidez del servicio que ofrece el personal que labora en el hotel 91

Tabla 18:

Nivel de Satisfacción con respecto a la disposición del personal para ayudar a los clientes..... 92

Tabla 19:

Nivel de Satisfacción con respecto a las respuestas a preguntas oportunas al personal por parte de los clientes..... 93

Tabla 20:

Nivel de Satisfacción con respecto con la confianza que trasmite el personal a través de su comportamiento 94

Tabla 21:

Nivel de Satisfacción con respecto a la atención personalizada que ofrece el persona 95

Tabla 22:

Nivel de Satisfacción con respecto a la preocupación del hotel por los intereses de los clientes 96

Tabla 23:

Nivel de Satisfacción con respecto a la atención de las necesidades de los clientes por parte del personal..... 97

Tabla 24:

Nivel de Satisfacción con respecto al personal que está pendiente para atender sus necesidades 98

Tabla 25:

Nivel de Satisfacción con respecto a la capacidad del personal para atenderlo..... 99

Tabla 26:

Nivel de Satisfacción con respecto a las habilidades del personal si estas están totalmente desarrolladas..... 100

Tabla 27:

Nivel de Satisfacción con respecto a la capacidad del personal para tomar decisiones en el momento de resolver un problema 101

Tabla 28:

Nivel de Satisfacción con respecto al saludo que recibió al ingresar.... 102

Tabla 29:

Nivel de Satisfacción con respecto a la simpatía que sintió en dicho saludo 103

Tabla 30:

Nivel de Satisfacción con respecto a la ayuda que recibió con su equipaje por parte del botones..... 104

Tabla 31:

*Nivel de Satisfacción con respecto a la sonrisa que recibió de la
repcionista al acercarse 105*

Tabla 32:

*Nivel de Satisfacción con respecto a la amabilidad que recibió
durante el proceso del check in..... 106*

Tabla 33:

*Nivel de Satisfacción con respecto a la invitación para regresar una
próxima vez 107*

Tabla 34:

*Nivel de Satisfacción con respecto con la atención recibida del
botones al indicar los servicios adicionales con que cuenta el hotel 108*

Tabla 35:

*Nivel de Satisfacción con respecto a respecto a que fue comunicado
de los horarios exactos de los servicios en el hotel 109*

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.

Nivel de Satisfacción con respecto a la apariencia moderna de los equipos y la tecnología.....75

Gráfico N° 2.

Nivel de Satisfacción con respecto a la apariencia pulcra del personal.....76

Gráfico N° 3.

Nivel de Satisfacción con respecto condiciones de los servicios de las diferentes áreas del hotel77

Gráfico N° 4.

Nivel de Satisfacción con respecto a la implementación del gimnasio78

Gráfico N° 5.

Nivel de Satisfacción con respecto condiciones de la habitación79

Gráfico N° 6.

Nivel de Satisfacción con respecto a la condición de la iluminación de las diferentes áreas del hotel80

Gráfico N° 7.

Nivel de Satisfacción con respecto a la condición en la que encontró la habitación u objetos de la misma.....81

Gráfico N° 8.

Nivel de Satisfacción con respecto a la condición atractiva de los elementos o materiales82

Gráfico N° 9.

Nivel de Satisfacción con respecto a la condición de la decoración y armonía en el lobby83

| | |
|---|-----------|
| Gráfico N° 10. | |
| <i>Nivel de Satisfacción con respecto al cumplimiento del tiempo prometido en los procesos.....</i> | 84 |
| Gráfico N° 11. | |
| <i>Nivel de Satisfacción con respecto al cumplimiento de lo prometido.....</i> | 85 |
| Gráfico N° 12. | |
| <i>Nivel de Satisfacción con respecto al sincero interés por resolver los problemas que se presentan</i> | 86 |
| Gráfico N° 13. | |
| <i>Nivel de Satisfacción con respecto al buen desempeño del personal a la primera al realizar los procesos</i> | 87 |
| Gráfico N° 14. | |
| <i>Nivel de Satisfacción con respecto a la atención a tiempo sus quejas o reclamos.</i> | 88 |
| Gráfico N° 15. | |
| <i>Nivel de Satisfacción con respecto a la confianza en la aptitud del personal que lo atiende</i> | 89 |
| Gráfico N° 16. | |
| <i>Nivel de Satisfacción con respecto a cuándo requieren un bien o un servicio, el personal acude inmediatamente a su requerimiento</i> | 90 |
| Gráfico N° 17. | |
| <i>Nivel de Satisfacción con respecto a la rapidez del servicio que ofrece el personal que labora en el hotel.....</i> | 91 |

Gráfico N° 18.

Nivel de Satisfacción con respecto a la disposición del personal para ayudar a los clientes92

Gráfico N° 19.

Nivel de Satisfacción con respecto a las respuestas a preguntas oportunas al personal por parte de los clientes93

Gráfico N° 20.

Nivel de Satisfacción con respecto con la confianza que trasmite el personal a través de su comportamiento.....94

Gráfico N° 21.

Nivel de Satisfacción con respecto a la atención personalizada que ofrece el persona95

Gráfico N° 22.

Nivel de Satisfacción con respecto a la preocupación del hotel por los intereses de los clientes96

Gráfico N° 23.

Nivel de Satisfacción con respecto a la atención de las necesidades de los clientes por parte del personal.....97

Gráfico N° 24.

Nivel de Satisfacción con respecto al personal que está pendiente para atender sus necesidades98

Gráfico N° 25.

Nivel de Satisfacción con respecto a la capacidad del personal para atenderlo.....99

Gráfico N° 26.

Nivel de Satisfacción con respecto a las habilidades del personal si estas están totalmente desarrolladas..... 100

Gráfico N° 27.

Nivel de Satisfacción con respecto a la capacidad del personal para tomar decisiones en el momento de resolver un problema..... 101

Gráfico N° 28.

Nivel de Satisfacción con respecto al saludo que recibió al ingresar..... 102

Gráfico N° 29.

Nivel de Satisfacción con respecto a la simpatía que sintió en dicho saludo . 103

Gráfico N° 30.

Nivel de Satisfacción con respecto a la ayuda que recibió con su equipaje por parte del botones..... 104

Gráfico N° 31.

Nivel de Satisfacción con respecto a la sonrisa que recibió de la recepcionista al acercarse 105

Gráfico N° 32.

Nivel de Satisfacción con respecto a la amabilidad que recibió durante el proceso del check in 106

Gráfico N° 33.

Nivel de Satisfacción con respecto a la invitación para regresar una próxima vez 107

Gráfico N° 34.

*Nivel de Satisfacción con respecto con la atención recibida del botones al
indicar los servicios adicionales con que cuenta el hotel..... 108*

Gráfico N° 35.

*Nivel de Satisfacción con respecto a respecto a que fue comunicado de
los horarios exactos de los servicios en el hotel..... 109*

RESUMEN

La presente tesis, tiene como finalidad analizar los factores determinantes de la calidad de servicio y la manera que repercute en la satisfacción del cliente en el hotel "El Angolo" en la ciudad de Piura, la metodología aplicada para la medición de la calidad está basada en el Modelo SERQUAL.

El tipo de investigación es descriptiva con un diseño Pre experimental – transversal, para el cual se aplicó una encuesta a una muestra de 120 clientes del establecimiento utilizando el cuestionario como un instrumento de recojo de información, con preguntas cerradas.

Los resultados arrojan en su mayoría la existencia de calidad en el establecimiento, sin embargo también existe aunque en muy poca proporción insatisfacción en algunos ítems. Ante estos resultados se aceptó la hipótesis de que los factores como: recurso humano, infraestructura, tecnología y servicio intangible son los determinantes para la calidad del servicio en el hotel "El Angolo" y repercuten de manera directa en la satisfacción del cliente en la ciudad de Piura – 2011

Palabras claves: Calidad, satisfacción y cliente

ABSTRACT

The present thesis, it has as purpose analyze the determinant factors of the quality of service and the way to have repercussions on the satisfaction of the client in the hotel "The Angolo" in Piura city, the methodology applied for the measuring of the quality was based on the SERQUAL Model.

The type of investigation is descriptive with a design experimental Pre - transversely, for which it applied a survey to a sample of 120 clients of the establishment using the questionnaire as a tool for information gathering with closed questions.

The results throw in its majority the existence of the quality in the establishment, nevertheless also exists though in a little bit of proportion dissatisfaction in some items. Given these results there was accepted the hypothesis of which the factors as: human resource, infrastructure, technology and intangible service are the determinants for the quality of the service in the hotel " The Angolo " and to have repercussions in a direct way in the satisfaction of the client in Piura city – 2011.

Key words: Quality, satisfaction and client.