



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO, EVALUADA  
MEDIANTE EL MODELO RESORTQUAL, EN EL DESTINO  
TURÍSTICO "SAUCE" PROVINCIA DE SAN MARTÍN EN EL  
AÑO 2010**

Tesis que presenta el Bachiller  
**RODOLFO MIGUEL GARCÍA CASTRO**

Para obtener el Título Profesional de:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORES: Lic. CARMEN JUDITH AGUIRRE CASTRO  
M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO**

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

BIBLIOTECA

CODIGO:

0051

ADM

PI/E1

Nº DE LIBRO:

FECHA:

27 - 10 - 2011

**TARAPOTO - PERU**

**2011**

## DEDICATORIA

A nuestro docente que un día nos mostró el camino correcto y del cual emprendimos la fascinante travesía de la educación, quién con su ingenio, alegría e inteligencia aligeró el trabajo cotidiano.



A mis padres por enseñarme a luchar en los momentos más difíciles de la vida, por su gran corazón y capacidad de entrega para poder apoyarme en el desarrollo del trabajo, pero sobre todo por darme la vida, enseñarme a ser responsable y humilde, gracias a ellos puedo cumplir con mis metas trazadas.



## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencia Empresariales, pongo a vuestra consideración la presente Tesis titulada **“La calidad percibida del servicio, evaluada mediante el Modelo Resortqual, en el Destino Turístico “Sauce”, Provincia de San Martín, en el año 2010”** con el fin de obtener el Grado de Bachiller de Administración.

Pongo a consideración de ustedes Señores Miembros del Jurado, el desarrollo de este tema, como una contribución en bien de nuestra Institución.

Expreso mi eterna gratitud y reconocimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo por sus valiosos conocimientos y enseñanzas impartidas que nos brindaron a lo largo de nuestra escuela Universitaria.

---

GARCIA CASTRO, RODOLFO MIGUEL

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad por los conocimientos impartidos en las diferentes asignaturas de mi formación profesional.

Al Director de la Escuela de Administración, Lic. Manuel A. Sevilla Angelath por sus conocimientos sabios a lo largo de mi trayectoria como estudiante; y su valioso apoyo en los momentos más difíciles.

A mi asesora temática Lic. Carmen Judith Aguirre Castro por su paciencia, tiempo, correcciones y guía; sin la cual no hubiera podido desarrollar el presente trabajo, ya que sus conocimientos transmitidos han contribuido valiosamente para mi tesis.

A mi asesor metodológico M. Sc. Alberto Sotero Montero, por su sabiduría paciencia y guía en todo momento.

**El Autor**

## INDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pagina</b>
DEDICATORIAS	II
AGRADECIMIENTOS	III
PRESENTACIÓN	IV
INDICE	V
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	IX
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	12
1.1 El Problema	12
1.1.1 Selección del problema	12
1.1.2 Antecedentes del problema	13
1.1.3 Formulación del problema	16
1.1.4 Justificación	16
1.1.5 Limitaciones	17
1.2 Objetivos	17
1.3 Hipótesis	18
1.4 Variables – Muestra	19
1.5 Diseño de la ejecución	21
1.5.1 Tipo de Diseño	21
1.5.2 Población – Muestra	21

1.5.3 Técnica, instrumentos, fuentes e informantes	23
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO.	24
2.1 Marco Teórico	24
2.2 Marco conceptual	47
CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	50
CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	61
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
6.1 Conclusiones	68
6.2 Recomendaciones	69
CAPITULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	71
7.1 Bibliografía	71
7.2 Anexos	72

## DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento yo, Rodolfo Miguel García Castro declaro haber elaborado la tesis denominada: **“La calidad percibida del servicio, evaluada mediante el Modelo Resortqual, en el Destino Turístico “Sauce”, Provincia de San Martín, en el año 2010.”** para optar el grado de Licenciado en Administración otorgado por la Universidad Cesar Vallejo de Tarapoto - Perú, declaro asimismo que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en Internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, Diciembre del 2010



**Rodolfo Miguel García Castro**

## RESUMEN

El mundo de hoy es una aldea global, unida y comunicada cada vez más estrechamente. En este contexto, el afán de las personas por conocer, explorar y descubrir cada vez más lugares, a convertido al turismo en un negocio de dimensiones descomunales, de tal magnitud que la Organización Mundial de Turismo considera que los viajes y el turismo son la mayor industria del mundo.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el turismo en la economía no solo de una ciudad sino de un país, decidimos estudiar el Destino Turístico Sauce, este paradisíaco lugar se encuentra ubicado en Selva Alta al sur este de la ciudad de Tarapoto, margen derecha del río Huallaga.

Mediante el modelo Resortqual medimos la percepción que tiene el turista en cuanto a la calidad de servicio que se brinda en el Destino Turístico Sauce basado en 6 dimensiones (Transporte, Accesibilidad, Hotel, Servicios extra hoteleros, Calidad ambiental, Elementos generales), en una percepción global se pudo apreciar que el turista encuentra a Sauce como Destino Turístico mejor de lo que se lo esperaba, esto se debe a la impresión que deja la belleza de su paisaje y sobre todo de su laguna, no dejando de lado la calidad de atención y amabilidad que recibe de las personas que habitan en Sauce, todo esto hace posible que el turista se lleve una buena impresión de Sauce como Destino Turístico.

## ABSTRACT

The world now at days is a global small village, united and communicated each time more closely, in this context, people's eagerness is to know, explore and discover each time more places, tourism has become in business of enormous dimensions, therefore the world's tourism organization considers that travels and tourism are the main world's industry.

Considering that the importance that tourism has in the economy not only of a city but of a country, so we have decided to study the tourist destination Sauce, this heavenly place is located in the high jungle to the south of Tarapoto city, to the right bank of Huallaga river.

According to the Resortqual we measure the perception that the tourist has perceive in the quality of service that is given in the tourist destination Sauce based in six dimensions (Transport, Accessibility, Hotel, Extra Hosting Hotel services, Quality of environment, General Elements), in a global perception we could appreciate that the tourist find Sauce as a best tourist destination beyond the expected, this because the impression left for its beauty in its landscape and over all its lagoon, not putting aside service quality and kindness that people gets from the local sauce people, all of this makes possible that the tourist takes a good impression about Sauce as a tourist destination.