



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

**SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CLIENTES Y
CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS HOTELES DOS
ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE PIURA 2013**

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

AUTOR

Bach. CELI MOREYRA, PATRICIA DE LOS ÁNGELES

ASESOR

Mg. RAMOS ALTAMIRANO, CECILIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Oferta Turística

PIURA- PERÚ

2013

PÁGINA DEL JURADO

**Lic. OLAYA TORRES, MARIELA
PRESIDENTE**

**LIC. VALDIVIA RAMIREZ, LEONIDAS
SECRETARIO**

**MG.RAMOS ALTAMIRANO, CECILIA MARGOTH
VOCAL**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y una segunda oportunidad, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, además permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional, por demostrarme su cariño, apoyo y ayuda siempre; a ellos porque han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en un profesional.

A mis profesores, gracias por su tiempo, su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

CELI MOREYRA PATRICIA DE LOS ÁNGELES

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre y a mi padre, que con sus demostraciones de unos padres ejemplares me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos, a mis hermanas y hermano por no abandonarme en los momentos en los que más los necesitaba, además por compartir conmigo alegrías y fracasos.

Todas las personas que somos conscientes de lo que significa los sacrificios personales podemos decir que al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis, es inevitable no utilizar este espacio para ser justo y consecuente con las personas que han colaborado conmigo para que este trabajo llegue a un feliz término, a ellas les expreso mi especial y sincero agradecimiento, como:

La Mg. Cecilia Margoth Ramos Altamirano, asesora de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento, por los consejos y apoyo, por no abandonarme en momentos de dificultades para la realización de la misma, por aceptarme como su asesorado para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Muchas gracias Profesora.

A mis amigos, profesores y compañeros de la universidad, que con sus ánimos me alentaban a seguir y no desfallecer en el camino.

CELI MOREYRA PATRICIA DE LOS ÁNGELES.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Celi Moreyra Patricia de los Ángeles, con DNI N° 71938921, 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, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Piura, 11 de diciembre de 2013

Firma

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción percibida por los Clientes y Calidad del Servicio en los hoteles dos estrellas de la Ciudad de Piura 2013”; este título nace de un problema que hoy en día se vive en el distrito, puesto que en la actualidad aun les falta mejorar el servicio que frecen en los hoteles de dos estrellas de Piura, el cual considero parte de este desarrollo en el distrito, brindando una forma de ofertar alternativas que brinden calidad en el servicio a los turistas nacionales, logrando poder satisfacer las necesidades y expectativas del cliente; con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción percibida por los clientes y calidad del servicio en los hoteles de Piura, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Bachiller en Administración en Turismo y Hotelería, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

EL AUTOR

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

i.	CARÁTULA	
iii.	PÁGINA DEL JURADO	
iv.	DEDICATORIA	
v.	AGRADECIMIENTO	
vi.	DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	
vii.	PRESENTACIÓN	
viii.	ÍNDICE	
xiii.	RESUMEN	
xiv.	ABSTRACT	

INDICE GENERAL

CAPITULO I:

INTRODUCCIÓN.....	15
--------------------------	-----------

CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1. VARIABLES	43
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	44
2.3. METODOLOGÍA.....	51
2.4. TIPO DE ESTUDIO.....	51
2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	52
2.6. TAMAÑO DE LA MUESTRA	53
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	55
2.8. METODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	55

CAPITULO III: RESULTADOS.....63

3.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL DE TALLÁN HOTEL DOS ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE PIURA.....	63
3.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA QUE SE REALIZÓ EN EL TALLÁN HOTEL....	70

CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS110

4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	116
--------------------------------------	-----

CAPITULO V: CONCLUSIONES.....118

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES..... 119

CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....120

CAPITULO VIII: ANEXOS.....123

8.1. ENCUESTA PARA LOS CLIENTES	124
---------------------------------------	-----

8.2. ENTREVISTA AL GERENTE Y/O ADMINISTRADOR DEL HOTEL.....	127
8.3. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	129
8.4. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
8.5. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Análisis del resumen estadístico del grado de satisfacción de la dimensión del personal , midiendo el promedio, mediana, moda y la desviación estándar de los Hoteles dos estrellas de la Ciudad de Piura.	
1.1 Tabla 1.....	Pág.56
2. Análisis del resumen estadístico del grado de satisfacción de la dimensión instalaciones midiendo el promedio, mediana, moda y la desviación estándar de los Hoteles dos estrellas de la ciudad de Piura.	
2.1. Tabla 2.....	Pág.57
3. Análisis del resumen estadístico del grado de satisfacción por la dimensión organización midiendo el promedio, mediana, moda y la desviación estándar de los hoteles dos estrellas de la ciudad de Piura.	
3.1. Tabla 3.....	Pág.58
4. Análisis de resultados de la percepción por las tres dimensiones de la calidad del servicio que ofrecen los hoteles de dos estrellas de la ciudad de Piura.	
4.1. Tabla 4.....	Pág.60
5. Análisis de la entrevista aplicada al gerente General de Tallán Hotel dos estrellas de la ciudad de Piura.....	Pág.63
6. Resultados de las encuestas aplicadas a los clientes de los hoteles dos estrellas de la ciudad de Piura.	
6.1. Resultados de análisis con respecto al Grado de Satisfacción aplicada a los clientes de los hoteles dos estrellas de la ciudad de Piura.....	Pág. 76
6.1.1 Análisis del Perfil Demográfico tabla 5.....	Pág.76

6.1.2 Análisis del grado de satisfacción de la dimensión del personal de los hoteles dos estrellas de la Ciudad de Piura tabla 6.....	Pág.78
6.1.3 Análisis del grado de satisfacción de la dimensión de instalaciones de los hoteles dos estrellas de la ciudad de Piura tabla 7.....	Pág.80
6.1.4 Análisis del grado de satisfacción de la dimensión de organización de los hoteles dos estrellas de la ciudad de Piura tabla 8.....	Pág.82
6.2 Resultados de análisis respecto a la calidad del servicio de los hoteles dos estrellas de la ciudad de Piura.	
6.2.1 Calidad del Servicio que ofrecen los 4 primeros hoteles según las dimensiones: Sol de Piura, las arenas, Perú Hosting, San Jorge , tabla 9.....	Pág84
6.2.1.1 Análisis respecto a la calidad del servicio del hotel Sol de Piura , gráfico 4.....	Pág.85
6.2.1.2 Análisis respecto a la calidad del servicio del hotel Las Arenas , grafico 5.....	Pág.86
6.2.1.3 Análisis respecto a la calidad del servicio del hotel Perú Hosting , gráfico 6.....	Pág.87
6.2.1.4 Análisis respecto a la calidad del servicio del hotel San Jorge , gráfico 7.....	Pág.88
6.2.2 Calidad del Servicio que ofrecen los 4 siguientes hoteles según las dimensiones La Libertad, Villa del Sol, Tallán Hotel y Coco Suite , tabla 10.....	Pág.89
6.2.2.1 Análisis respecto a la calidad del servicio del hotel La Libertad , gráfico 8.....	Pág.90

6.2.2.2 Análisis respecto a la calidad del servicio del hotel Villa del Sol , gráfico 9.....	Pág.91
6.2.2.3 Análisis respecto a la calidad del servicio del Tallán Hotel , gráfico 10.....	Pág.92
6.2.2.4 Análisis respecto a la calidad del servicio de Coco Suite , gráfico 11.....	Pág.93
6.2.3 Calidad de servicio que ofrecen los 4 siguientes hoteles según las dimensiones: Perla del Chira, Costa Bella, Rivera del Río, Hotel El Sol , tabla 11.....	Pág.94
6.2.3.1 Análisis respecto a la calidad del servicio del hotel Perla del Chira , gráfico 12.....	Pág.95
6.2.3.2 Análisis respecto a la calidad del servicio del hotel Costa Bella , gráfico 13.....	Pág.96
6.2.3.3 Análisis respecto a la calidad del servicio del hotel Rivera del Río , gráfico 14.....	Pág.97
6.2.3.4 Análisis respecto a la calidad del servicio del hotel El Sol , gráfico 15.....	Pág.98
7. Análisis de resumen de resultados respecto a la calidad del servicio de los hoteles dos estrellas de la ciudad de Piura, tabla 12.....	Pág.99
8. Análisis de resultados de los aspectos que más se relacionan con la calidad del servicio que ofrecen los hoteles dos estrellas de la ciudad de Piura, gráfico 16.....	Pág.101

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la satisfacción percibida por los Clientes y Calidad del Servicio en los hoteles dos estrellas de la Ciudad de Piura 2013. En la presente investigación se trabajará con una población de 171 clientes de los hoteles dos estrellas, dicha información se tomó como referencia del libro de registros de clientes en base a trabajo de campo Enero-Junio de los hoteles dos estrellas de la Ciudad de Piura 2013. El diseño del estudio es NO EXPERIMENTAL de tipo Descriptivo-Correlacional. Este trabajo permitirá a las empresas implantar una filosofía acerca de la Satisfacción percibida por los clientes y Calidad del Servicio, de manera que puedan tener una mejora continua en su cultura empresarial.

Los datos fueron obtenidos gracias a la encuesta del Modelo Hotelqual, que es un instrumento ya validado internacionalmente, una vez de haber realizado las encuestas se procesó la información en el sistema de SPSS, obteniendo satisfactorios resultados, logrando obtener una respuesta al objetivo general.

Los resultados de los análisis factoriales muestran que la calidad percibida en este tipo de servicios se basa en tres dimensiones relacionadas, que se han denominado evaluación del personal, evaluación de las instalaciones y funcionamiento y organización del servicio. El modelo de tres factores obtenido es semejante al encontrado en otras investigaciones sobre la estructura de calidad percibida. En cuanto a los indicadores psicométricos, la escala goza de altos niveles de fiabilidad y validez.

Palabras clave: Satisfacción de los clientes, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

This research has the overall objective to determine the perceived Customer Satisfaction and Service Quality in the two star hotels in the city of Piura 2013. In the present investigation we will work with a population of 171 customers of two star hotels, such reference information was taken from the book of customer records based on work from January to June of the two star hotels in the city of Piura 2013. Study design field is NO PILOT descriptive-correlational type. This work will enable companies to implement a philosophy about the perceived customer Satisfaction and Service Quality, so that they can have a continuous improvement in its business culture.

Data were obtained through the survey Hotelqual Model, an internationally validated instrument and, once you have made the surveys process information in the SPSS system, obtaining satisfactory results, achieving a response to the overall objective.

The results of the factor analysis show that the perceived quality of these services is based on three related dimensions, which have been referred to staff appraisal, evaluation and operation of facilities and service organization. The three-factor model obtained is similar to that found in other studies on the structure of perceived quality. Regarding psychometric indicators, the scale has high levels of reliability and validity.

Keywords: Customer satisfaction, quality service.