



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

“Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los turistas Del
Hotel Las Palmas - Punta Veleros - Órganos – Talara 2015”

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

AUTORA:

Talledo Cueva, Gissella Geraldine

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

PIURA – PERÚ

2015

Página del Jurado

.....
Dr. FREDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS

PRESIDENTE

.....
Lic. JOSÉ LÁZARO VELÁSQUEZ

SECRETARIO

.....
Mg. JUDITH ESTEFANY ARAUJO GARCÍA

VOCAL

DEDICATORIA

Mi Trabajo de Investigación, dedico en primer lugar a mi Padre Celestial por brindarme la fuerza y la capacidad de poder realizar esta importante investigación para así lograr mis objetivos trazados.

A mis padres por confiar en mí y así motivarme para que siga adelante con lo que Propongo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por tener esa fuerza de voluntad y la capacidad en realizar mi trabajo de investigación.

A mi familia por ser la fuente de apoyo incondicional a pesar de las circunstancias difíciles que se presenten.

A mi asesor que con su paciencia y Optimismo ha guiado orientado el trabajo De investigación realizado.

A mi jefe Carlos Martìn Estrada por sus consejos, su motivación y su paciencia y su optimismo, para salir adelante en mis objetivos trazados.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Talledo Cueva, Gissella Geraldine con DNI N° 41836270, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes y consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería , declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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, 06 de octubre del 2015

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los turistas del Hotel Las Palmas - Punta Veleros - Órganos – Talara 2015”

Esta tesis ha sido desarrollada con la finalidad de explicar, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para Título Profesional.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

INDICE

Página del Jurado.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN.....	6
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problematica.....	11
1.2. Trabajos Previos	13
1.3 Teorias relacionadas al tema	17
1.4. Formulacion del problema	26
1.5. Justificacion	27
1.6. Hipotesis	28
1.7. Objetivos	18
II. MARCO METODOLÓGICO.....	30
2.1. Diseño de estudio.....	30
2.2. Operacionalización de variables	30
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.5. Métodos de análisis de datos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	43
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	¡Error! Marcador no definido.50
ANEXOS	52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Calidad de Servicio y Satisfacción del Turista	35
Tabla 2 Relación entre Calidad de Servicio y la Satisfacción del Turista	36
Tabla 3 El Personal en la Satisfacción del Turista.....	37
Tabla 4 Relación entre Personal y Satisfacción del Turista.....	38
Tabla 5 La Organización y la Satisfacción del turista	39
Tabla 6 Relación entre Organización y Satisfacción del Turista	40
Tabla 7 Instalaciones y Satisfacción del Turista	41
Tabla 8 Relación entre Instalaciones y Satisfacción del Turista.....	42

RESUMEN

El objetivo del trabajo fue determinar la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los turistas Del Hotel Las Palmas - Punta Veleros - Órganos – Talara 2015.

Para su desarrollo, se utilizó el tipo de estudio explicativo, de naturaleza cuantitativa y diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 100 turistas del Hotel Las Palmas - Punta Veleros - Órganos – Talara 2015. Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó hipótesis de contraste, luego de aplicar el instrumento respectivo para la recolección de información, y procesarlo en el programa Estadístico SPSS.

.

PALABRAS CLAVES: Seguridad, comportamientos inseguros, seguridad en base a comportamientos.

ABSTRACT

The objective was to determine the quality of service and its influence on tourist satisfaction Hotel Las Palmas - Punta Veleros - Bodies - Talara 2015.

The kind of comprehensive study, quantitative in nature and not experimental, cross-sectional design was used for its development. The sample consisted of 100 tourists from the Hotel Las Palmas - Punta Veleros - Bodies - Talara 2015. To develop the research hypothesis contrast was used, after applying the respective instrument for data collection and processing in the program SPSS statistical.

KEYWORDS: Security, unsafe behaviors, based on safety behaviors.