



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA

Calidad de servicio al cliente según Cronin y Taylor en el Hotel El Brujo S.A.C.  
Trujillo, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Tapia Villacorta, José Antonio (ORCID: 0000-0002-6700-7384)

ASESORA:

Mg. Rodríguez Chamorro, Shirley Lilette (ORCID: 0000-0002-4856-5022)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y Centro de Esparcimientos

TRUJILLO - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A Dios, quien constantemente me da las fuerzas necesarias, para seguir adelante, fortaleciéndome para superar las dificultades y no desmayar en los problemas que se presentaban.

A mi madre María Villacorta Sifuentes quien me ha dado la existencia; el apoyo incondicional para superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida.

A mi hermana Luciana Chumpitaz Villacorta, por la fortaleza que me suscita. Cada vez que lo contemplo encuentro más ganas de trajar vigorosamente y seguir con mis propósitos.

## **Agradecimiento**

A mi familia por su sostén absoluto y custodiarme en el tiempo de mi aprendizaje profesional y desarrollo como persona.

A mi asesora Mg. Shirley Rodríguez Chamorro que, con sus recomendaciones, calma y apoyo; me facilitó progresar y cumplir este estudio de investigación.

A la Universidad César Vallejo por formar parte de mi etapa profesional; y a todos los educadores que, en este ir y venir por la vida, incidieron con sus saberes y habilidades en educarme en una persona de bien.

## Página del Jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Tapia Villacorta José Antonio, cuyo título es: Calidad de servicio al cliente según Cronin y Taylor en el Hotel El Brujo S.A.C. Trujillo, 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número) doce (letras).

Trujillo 12 de Diciembre del 2019



Mg. Rodríguez Chamorro, Shirley  
Lilette  
PRESIDENTE



Mg. Jenny Alva Morales  
SECRETARIO



Mg. Rodríguez Kong, Patricia  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Declaratoria de autenticidad

Yo, José Antonio Tapia Villacorta con DNI N° 43609073, 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 Académico Profesional 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 toda la información que se presenta en la tesis es legítima autenticidad. Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier plagio, 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.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Trujillo, diciembre del 2019.



Handwritten signature of José Antonio Tapia Villacorta in blue ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to read 'Jose Tapia'.

José Antonio Tapia Villacorta  
DNI: 43609073

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Método.....	9
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
2.2. Operacionalización de variables.....	9
2.3. Población, muestra y muestreo.....	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
2.5. Procedimiento.....	12
2.6. Método de análisis de datos.....	13
2.7. Aspectos éticos.....	13
III. Resultados.....	14
IV. Discusión.....	20
V. Conclusiones.....	23
VI. Recomendaciones.....	24
VII. Propuesta.....	25
Referencias.....	31
Anexos.....	33

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo principal evaluar la calidad de servicio al cliente según Cronin y Taylor en el hotel El Brujo S.A.C. Trujillo, 2019. El estudio se basó en el modelo SERVPERF, el cual se sustenta exclusivamente en las percepciones, eliminando las expectativas de los clientes. El método empleado está basado en una investigación aplicada, descriptivo simple con diseño no experimental; la población objeto de estudio fue de 120 clientes habituales que se hospedan en el hotel El Brujo S.A.C. Trujillo durante un mes, y para la recolección de datos se empleó como instrumento el cuestionario que consta de 30 ítems y validada por juicio de expertos. Los datos fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS versión 25. Los resultados obtenidos señalan que, en todas las dimensiones de la calidad de servicio, los clientes encuestados presentan nivel medio: en tangibilidad con un 50%, en fiabilidad con un 57.50%, en capacidad de respuesta con el 51.767%, en seguridad con un 43.33% y en empatía está representado con el 55.83%, es decir, se puede concluir que la calidad de servicio al cliente del hotel El Brujo S.A.C. es regular con 55.83%.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

## ABSTRACT

The main objective of the research is to evaluate the quality of customer service according to Cronin and Taylor at the El Brujo S.A.C. Trujillo, 2019. The study was based on the SERVPERF model, which is based exclusively on perceptions, eliminating customer expectations. The method used is based on an applied, simple descriptive investigation with non-experimental design; The population under study was 120 regular clients staying at the El Brujo S.A.C. Trujillo for a month, and for the data collection the questionnaire consisting of 30 items and validated by expert judgment was used as an instrument. The data were processed through the statistical package SPSS version 25. The results obtained indicate that, in all dimensions of the quality of service, the customers surveyed have a medium level: in tangibility with 50%, in reliability with 57.50%, in Responsiveness with 51,767%, in security with 43.33% and in empathy is represented with 55.83%, that is, it can be concluded that the quality of customer service of the El Brujo SAC hotel It is regular with 55.83%.

**Keywords:** Quality of service, Tangibility, Reliability, Responsiveness, Security, Empathy.