



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

Calidad del servicio percibida por el huésped en el Hotel Tallan dos estrellas en la ciudad  
de Piura – Piura - 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración en Turismo y hotelería

**Autora:**

Bach. Sánchez Benites, Tania Lizeth

**Asesor:**

Lic. Digna Corea De Vigo

**Línea de investigación:**

Gestión de empresas turísticas y centros de esparcimiento

**PIURA – PERÚ**

2017

## Página del Jurado



### ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **SÁNCHEZ BENITES, TANIA LIZETH**, cuyo título es: "Calidad del servicio percibida por el huésped en el Hotel Tallan dos estrellas en la ciudad de Piura – Piura - 2016,"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **18, Dieciocho**.

Piura 18 de setiembre del 2017

  
.....  
Lic. Digna Corea de Vigo  
**PRESIDENTE**

  
.....  
Mg. Ingrid Gonza Huamán  
**SECRETARIO**

  
.....  
Lic. Paolo Montufar Calle  
**VOCAL**



## Dedicatoria

A mi madre, **Flor**, por aquellas traspasadas cuidándome, protegiendo y demostrándome día a día su inmenso amor, por aquellos viajes y llegadas tarde a casa para brindarme lo mejor, por aquellas reñidas y levantadas de voz para hacer lo correcto y sobre todo por aquellas horas, minutos y segundos dedicados enteramente a mi persona.

Dedicado a unas personas muy especiales en mi vida; mi hermana Kelvy por su constante apoyo y dedicación. Y con todo cariño para mi padre José y mi abuela Emma, pues estoy segura que desde el cielo me están guiando e iluminando mí camino.

La autora

## Agradecimiento

Para poder realizar esta tesis ha sido necesario el apoyo incondicional de personas importantes en nuestras vidas.

En primer lugar, a Dios, por permitirnos culminar esta etapa de mi vida.

A nuestras familias, por su aporte de nuevos valores tanto profesionales, como personales.

A mis profesores por sus capacidades y orientaciones brindadas a largo de nuestra carrera.

Por último y no menos importantes un agradecimiento especial a la Sra. Flor Benites de Sánchez, por su esfuerzo y ejemplo de dedicación como madre y amiga. Y a mi hermana Kelvy por su apoyo.

La autora

## Declaratoria de Autenticidad

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, **SÁNCHEZ BENITES, TANIA LIZETH** con DNI: 48285441, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, escuela de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la 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 la información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto a las normas académicas de la Universidad "Cesar Vallejo".

Piura, octubre de 2017



Tania Lizeth, Sánchez Benites  
DNI 48285441

## Índice

Carátula .....	i
<b>Página del Jurado</b> .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	6
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	10
1.4. Formulación del problema.....	23
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos.....	25
<b>II. MÉTODO</b> .....	26
2.1. Diseño de investigación.....	26
2.2. Variables, operacionalización.....	28
2.3. Población y muestra.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.5.- Métodos de análisis de datos.....	33
2.6. Consideraciones Éticas.....	33
<b>III. RESULTADOS</b> .....	34

<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	40
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	44
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	46
<b>REFERENCIAS</b> .....	47
<b>ANEXOS</b> .....	51
Anexo N°1: Encuesta.....	51
Anexo N°2: Matriz de Consistencia de la Investigación.....	54
Anexo N°3: Informe Técnico de Confiabilidad.....	56
Anexo N°4 Constancias de Validación.....	57
Anexo N°5: Permiso realización de encuestas.....	69
Anexo N° 6: Galería Fotográfica.....	70
Anexo N° 7: Acta de Aprobación de Originalidad.....	72
Anexo N° 8: Pantallazo de Software Turnitin.....	73
Anexo N° 9: Autorización de Publicación.....	74
Anexo N° 10: Versión Final del Trabajo de Investigación.....	75

## RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio percibida por el huésped en el Hotel Tallan dos estrellas en la ciudad de Piura - Piura – 2016. Así mismo la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental – transversal, de tipo descriptivo. El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple, constituida por 269 personas que se hospedan en un hotel de la ciudad de Piura.

Los resultados determinaron a nivel general la calidad de servicio percibida se encontró en un nivel medio por un 43.49% por los huéspedes del Hotel Tallan de la ciudad de Piura, así mismo respecto a la dimensión personal se determinó en un nivel medio por un 59.85%, en la dimensión instalaciones se determinó en un nivel bajo por el 46.47% y finalmente en la dimensión organización se determinó en un nivel medio sobre un 42.38% de los huéspedes del Hotel Tallan de la ciudad de Piura.

**Palabras Claves:** *Calidad del servicio, turismo, sector hotelero, huéspedes, Hotelqual.*

## **ABSTRACT**

This research work had as objective to determine the quality of service perceived by the guest in the Hotel Tallan of stars in the city of Piura - Piura - 2016. Also the research was of quantitative type, non - experimental, transversal, of descriptive type. Sampling style was simple random probabilistic, consisting of 269 people who stay in a hotel in the city of Piura.

The results determined an overall level of perceived quality of service found in an average level by 43.49% by the guests of the hotel Tallan of the city of Piura, likewise with respect to the personal dimension determined in a mean level by 59.85%, In The size of the facilities was determined at a low level by 46.47% and finally in the organization's size at an average level over 42.38% of the guests of the Hotel Tallan in the city of Piura.

**Keywords:** *Quality of service, tourism, hotel sector, Guests, Hotelqual.*